



www.ibtesama.com



الطبعة الجديدة لأفضل الكتب مبيعاً على مستوى العالم

إدارة الغضب



أبسط الخطوات للتعامل مع الإحباط والتهديد

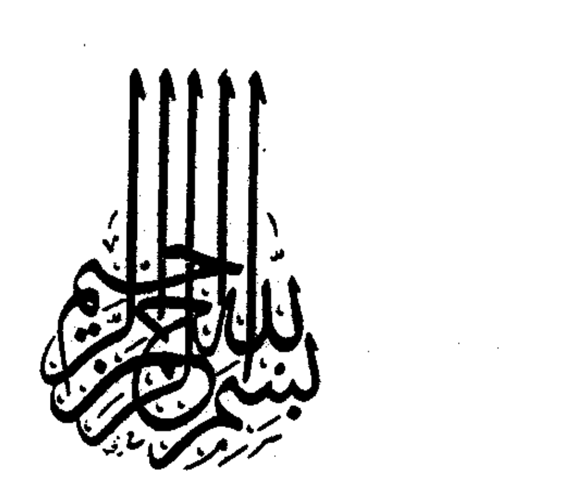


جيل لندنفيلد





إدارة الغضب


بسم الله الرحمن الرحيم

الطبعة الجديدة لأفضل الكتب مبيعاً على مستوى العالم

إدارة الغضب



أبسط الخطوات للتعامل مع الإحباط والتهديد

جيل لندنفيلد





المركز الرئيسي (المملكة العربية السعودية)

ص. ب ٣١٩٦	تليفون	+٩٦٦ ١ ٤٦٢٦٠٠٠
الرياض ١١٤٧١	فاكس	+٩٦٦ ١ ٤٦٥٦٣٦٣

المعارض الرياض (المملكة العربية السعودية)

شارع العليا	تليفون	+٩٦٦ ١ ٤٦٢٦٠٠٠
شارع الأحساء	تليفون	+٩٦٦ ١ ٤٧٧٣١٤٠
الحياة مول	تليفون	+٩٦٦ ١ ٢٠٥٧٠١٠
طريق الملك عبدالله (حي الحمرا)	تليفون	+٩٦٦ ١ ٢٧٨٨٤١١
الدائري الشمالي (مخرج ٥/٦)	تليفون	+٩٦٦ ١ ٢٧٥٤٧١٠

القصيم (المملكة العربية السعودية)

شارع عثمان بن عفان	تليفون	+٩٦٦ ٦ ٣٨١٠٠٢٦

الخبر (المملكة العربية السعودية)

شارع الكورنيش	تليفون	+٩٦٦ ٣ ٨٩٤٣٣١١
مجمع الراشد	تليفون	+٩٦٦ ٣ ٨٩٨٢٤٩١

الدمام (المملكة العربية السعودية)

الشارع الأول	تليفون	+٩٦٦ ٣ ٨٠٩٠٤٤١

الاحساء (المملكة العربية السعودية)

المبرز طريق الظهران	تليفون	+٩٦٦ ٣ ٥٣١١٥٠١
الجبيل – الجبيل الصناعية	تليفون	+٩٦٦ ٣ ٣٤٠١٥٥٥

جدة (المملكة العربية السعودية)

شارع صاري	تليفون	+٩٦٦ ٢ ٦٨٢٧٦٦٦
شارع فلسطين	تليفون	+٩٦٦ ٢ ٦٧٣٣٧٤٧
شارع التحلية	تليفون	+٩٦٦ ٢ ٦٧١١٦٦٧
شارع الأمير سلطان	تليفون	+٩٦٦ ٢ ٢٣٨٢٠٥٥
شارع عبدالله السليمان (جامعة بلازا)	تليفون	+٩٦٦ ٢ ٦٨٧٢٣٤٣

مكة المكرمة (المملكة العربية السعودية)

أسواق الحجاز	تليفون	+٩٦٦ ٢ ٥٦٠٦١١١٦

المدينة المنورة (المملكة العربية السعودية)

جوار مسجد القبلتين	تليفون	+٩٦٦ ٤ ٨٤٦٦٧٦١

الدوحة (دولة قطر)

طريق سلوى – تقاطع رمادا	تليفون	+٩٧٤ ٤٤٤٠٢١٢

أبو ظبي (الإمارات العربية المتحدة)

مركز الميناء	تليفون	+٩٧١ ٢ ٦٧٣٣٩٩٩

الكويت (دولة الكويت)

حولي – شارع تونس	تليفون	+٩٦٥ ٢٦١٠١١١
الشويخ – شارع الجهراء (البيبسي)	تليفون	+٩٦٥ ٤٩٢٨٢٣٤

موقعنا على الإنترنت www.jarirbookstore.com

للمزيد من المعلومات الرجاء مراسلتنا على :

jbpublications@jarirbookstore.com

إعادة طبع الطبعة الرابعة ٢٠٠٨



Managing Anger

Simple Steps to Dealing with Frustration and Threat

Gael Lindenfield




Thorsons

المحتويات

الجزء ٣: كيف تتعامل مع غضب الآخرين

الجزء ٤: استراتيجيات وقائية

مقدمة

تثير كلمة "الغضب" لدى معظمنا صوراً مخيفة ومنفرة. فغالباً ما تربط عقولنا بين هذه العاطفة ومشاعر الإساءة والأذى والعنف والتدمير. ولكننا نظلم هذه العاطفة الأساسية الطبيعية بهذه السمعة البشعة. فهذه العاطفة في الأساس وسيلة بناءة إيجابية للحفاظ على الحياة، ووظيفتها إمدادنا بالطاقة العاطفية والجسدية حين تشتد حاجتنا إلى الحماية أو لالتئام جروحنا.

ولكننا من الصعب أن نتذكر الطبيعة الإيجابية للغضب هذه الأيام؛ فوسائل الإعلام تمطرنا يومياً بقصص تصور القوة الرهيبة للغضب حين يتفجر، وليس هذا فحسب، بل إننا في حياتنا اليومية محاطون بأمثلة للعديد ممن يحاولون التظاهر بأنهم قد ارتفعوا عن مستوى هذه العاطفة الحيوانية البدائية. وليس هذا بغريب حين نعلم أن معظمنا قد تربى على أن الغضب استجابة همجية متخلفة للإحباط والتهديد والعنف والخسارة. وكانوا ينبهوننا بشكل مباشر وغير مباشر بأن نحافظ على هدوئنا لأننا أناس متحضرون وأن نصفح ونتسامح وجائزتنا الجنة؛ وكذلك المال والسلطة والسعادة في هذه الحياة.



ولكن الكثيرين منا الآن والذين تسلحوا حديثاً بالوعي بالذات ومهارات الثقة لا يؤمنون بهذه الخرافات عن الغضب، فنحن ندرك أن "صرير الأسنان" يدمر الصحة، وأن "العبوس" في وجه الآخرين يدمر العلاقات، أما "اللطف الزائد" فإنه يعرقل قدرتنا على النجاح، وكذلك قدرتنا على تصحيح أخطاء هذا العالم الظالم.

ولكنني لاحظت أثناء محاولتي استكشاف القوة الإيجابية للغضب أن الإحباط واليأس مشاعر مألوفة، والعادات القديمة يستحيل أحياناً كسر دائرتها، وهكذا يجد الكثيرون منا أنفسهم في أفضل الأحوال:

- عاجزين عن الشعور بالغضب حتى في الحالات التي تستوجب الغضب، وهكذا يعانون من إهدار حقوقهم باستمرار.
- يصلون للذروة ثم ينفجرون بالغضب في أسوأ توقيت وأسوأ مكان.
- ينفسون عن إحباطهم مع أقرب الناس أو أعز الناس لهم أو من لا يملكون الدفاع عن أنفسهم.
- يبكون حين يكون من الأفضل أن يصرخوا أو يناقشوا بحزم.
- يكتمون غضبهم ويقفون بلا صوت أو حركة.
- يصابون بالاكتئاب حين يتعرضون لخسارة بدلاً من الغضب ومواجهة الأحزان بشكل صحي.
- يكونون في غاية الجبن والسلبية في مواجهة غضب الآخرين ثم يعذبون أنفسهم بالشعور بالذنب والخزي.
- يعجزون عن السيطرة على غضبهم حتى حين يكون سبب الغضب طفلاً صغيراً أو رجلاً عجوزاً أو مريضاً لا يستطيع أن يواجه غضبهم.
- تنتابهم الكوابيس أو أحلام اليقظة التي ينتقمون فيها بعنف وحقد.
- يسارعون للطبيب بسبب الصداع والقرحة وضغط الدم نتيجة الغليان الدائم بداخلهم.



وحين تشعر بهذا ويدق ناقوس الخطر، فإنك بحاجة فعلاً لهذا الكتاب.

لماذا كتبت هذا الكتاب؟

ربما تشعر بالراحة عندما تعرف أنني مهتمة شخصياً بهذا الموضوع لأنني مازلت أصارع نفسي فيه! ولا أدعي أنني أتقنت تماماً فن السيطرة على الغضب رغم أنني أدرك أن مهارتي تتحسن يوماً بعد يوم.

إنني كطفلة لم أتدرب أبداً على السيطرة على الغضب؛ رغم أن الكبار حولي كانوا يدركون ذلك. بسبب الإهمال وعدم الاهتمام. فإنني كانت لدي أسباب عديدة للشعور بالكثير جداً من الغضب ووجدت نفسي أحبس هذه المشاعر بالفطرة، حيث كنت أبدو من الظاهر لطيفة رقيقة. وحين كبرت تحولت من الطالبة الحاصلة على أكبر عدد من جوائز حسن السير والسلوك إلى شخصية متحمسة ولكن طيبة ومضحية. وفي منتصف العشرينات كانت هناك محاولة جادة لأن أفهم حياتي أوصلتني إلى العلاج والذي خلصني من بعض الاكتئاب من خلال إعطائي الفرصة والمساحة لكي أشعر بالغضب.

ولكنني أدركت فيما بعد أن العلاج وحده لا يكفي. كنت أحتاج لبعض الإرشادات للتعامل مع هذه العاطفة الغريبة. نعم، وجدت في العلاج بعض التنفيس البناء فقد استخدمت طاقة الغضب في الدفاع عن المرضى المهملين في مجال الصحة العقلية، ولكنني كنت أعبر عن هذا الغضب بعدوانية. وكنت أحصل على النتائج التي أرجوها ولكن علاقاتي الشخصية والمهنية تأثرت كثيراً.

وحين عانيت في الثلاثينات من عمري من كارثة كبرى أخرى جاءت في شكل فشل زواجي، أصبحت على وعي تام بأن عدم قدرتي على السيطرة على الغضب لا تضرني وحدي فحسب، بل تضر أطفالي أيضاً. وهكذا بدأت مرة أخرى في كبت هذه العاطفة وكانت النتيجة أن تدهورت صحتي بشدة. ومن حسن حظي أنني اكتشفت برنامج التدريب على الحسم حين كنت



أبحث عن حافز مهني جديد (للتخفيف من آلامي الشخصية)، وهكذا وجدت أخيراً طريقة وفرت لي استراتيجية بديلة تساعدني على التكيف مع مشاعري ومشاعر الآخرين السلبية. وهكذا بدأت انطلاقاً من احتياجاتي الشخصية في تنفيذ وتطوير أفكار برنامج التدريب على الحسم. وقد استخدمت معرفتي وخبرتي بمدارس العلاج الأخرى مثل تحليل التعامل والعلاج بالمسرح وبدأت في صياغة بعض الاستراتيجيات تحت عنوان "الغضب الحاسم"، وبعد تجربة هذه الاستراتيجيات واختبارها بدأت في تدريسها.

وقد أدركت حديثاً أن سوء إدارة الغضب ليست مشكلة الأقلية التي قد تحتاج إلى مساعدة معالج. فحين بدأت في توسيع عملي خارج نطاق الصحة العقلية وتخصصت في المساعدة على التغلب على المشاكل اليومية التي توجه الأغلبية منا، اكتشفت أن كل من التقيت بهم تقريباً يعانون من صعوبة ما في التعامل مع الغضب.

هل هذه مشكلة عصرنا؟ الكثيرون من الأخصائيين والمستشارين بدءوا يؤمنون بهذا والكثيرون من الشباب يرون أنه ربما يكون هناك الأسوأ من هذا. إن مدير مجموعة "السامريين في بريطانيا العظمى" يلفت الأنظار إلى الاكتئاب الناتج عن الغضب المكتوم، كأحد الأسباب القوية في الارتفاع الملحوظ لانتحار المراهقين، وكذلك يُرجع الكثيرون من الأخصائيين الأجتماعيين حالات الشغب والسطو التي يقوم بها الصغار إلى تراكم الغضب.

وإذا كانت المشكلة بهذا الحجم، فلابد أن نهتم جميعاً لأننا كمجتمع في حاجة الآن أكثر من أي وقت مضى للقوة الإيجابية للغضب، وليس هناك تهديد أكبر مما نعيشه لكي نسيء إدارة هذه العاطفة. إن الغضب الجماعي على الظلم في عالمنا وعلى التهديدات التي تواجه كوكبنا العزيز هو في رأيي غضب مقبول ومحتمل يجب أن نرحب به؛ لأنه قد يحفزنا على الحفاظ على ما نقدره، ولكن إذا سمحنا له أن يتوجه بشكل سلبي نحو الداخل،



فإنه سيتحول إلى إحباط ويأس ثقيلين. وإذا سمحنا له ان يخرج بشكل عنيف، فإنه سيدمرنا جميعاً

ما يقدمه لك هذا الكتاب

إنني لا أقول: إن تغيير طريقتنا في التعامل مع الغضب يمكن أن يخلصنا من كل شرور هذا العالم الشخصية والاجتماعية، ومع ذلك. فإنني مؤمنة بأن ذلك يمكن أن يحسّن قدرة الكثيرين على التعامل معها تحسناً ملحوظاً. وهكذا أتناول في هذا الكتاب بعض الحقائق والخرافات عن الغضب، ثم أعرض نظريتي في التعامل مع الغضب تعاملاً بناءً وإيجابياً. وكما ذكرت من قبل اخترت عنوان "الغضب الحاسم" ليكون عنوان هذه النظرية. ولهذا الغضب خمس خصائص رئيسية:

- حاسم
- غير عنيف
- متوجه نحو الهدف
- أخلاقي
- مسئول

والأجزاء الأخيرة من الكتاب تقدم إرشادات عملية يمكن من خلالها النجاح في تطبيق هذا النموذج.

والخلاصة أن أجزاء الكتاب كالتالي:

- **الجزء الأول: فهم المزيد عن الغضب.** هذا الجزء هو الجزء النظري والمرجو منه أن يساعد القارئ على إدراك مدى تأثير الغضب على أجسادنا وعقولنا وسلوكنا. وهذا الجزء يشرح الفلسفة التي تقوم عليها نظرية "الغضب الحاسم"، وهو يركز على الضرر والأذى الناتجين عن الطريقة السلبية أو العدوانية في التعبير عن



الغضب. وأرجو أن يحفزك هذا الجزء على استكمال قراءة الجزء الثاني، وهو الجزء العملي من الكتاب.

- **الجزء الثاني: إدارة الغضب.** ويعرض هذا الجزء برنامجاً للاستخدام الشخصي من ست خطوات، يساعد في كسر العادات القديمة واستبدال استجاباتك المشروطة بسلوك جديد. ومن خلال هذه التدريبات تستطيع أن تتعلم كيف يمكن أن تعبر عن غضبك دون إيذاء نفسك أو الآخرين.

- **الجزء الثالث: كيف تتعامل مع غضب الآخرين.** ويعرض هذا الجزء إرشادات وتمارين للتحكم في مشاعرك حين تواجه ثورة الآخرين. ويقترح هذا الجزء أيضاً بعض الطرق التي يمكن من خلالها أن تساعد الآخرين على التنفيس عن بعض غضبهم المكبوت الذي قد يضر علاقاتهم بك.

- **الجزء الرابع: استراتيجيات وقائية.** وهذه الاستراتيجيات تساعدك في تحديد الطرق التي يمكن من خلالها تغيير أنماط السلوك العامة وأسلوب الحياة، وهكذا تتقي تراكم الإحباطات والقلق.

من يحتاج لهذا الكتاب؟

أعتقد أن هذا الكتاب سيكون ذا فائدة خاصة لمن:

- قطع شوطاً في تنمية الشخصية بحيث أصبح مدركاً بأنه يعاني من مشكلة ما في التعامل مع الغضب.

- يعاني من صعوبات دائمة في التعامل مع الآخرين ولا يستطيع حل الصراعات دون إيذاء نفسه أو الآخرين.

- يعاني من مشكلات صحية أو إدمان، قيل لهم —أو يظنون هم بأنفسهم— إنها كانت ناتجة عن، أو أصبحت أكثر سوءاً بسبب، سوء إدارة الإحباط والغضب.



- يعمل أو يعيش تحت ضغوط كبيرة ويحتاج إلى اهتمام خاص في التعامل مع عواطفه.
- أصابه سوء ووجد نفسه لا يستطيع أن يخرج من أحزانه.
- يعاني من مشاكل عقلية مثل: الاكتئاب والفوبيا (الخوف المرضي) واستحواذ أفكار معينة عليه واضطرابات الطعام.
- يحاول مساعدة الآخرين في التعامل مع القلق والغضب تعاملاً بناءً كالمديرين والمدربين والمدرسين والاجتماعيين والمستشارين والمرضين والأطباء؛ علاوة على ملايين الآباء والأمهات المنهكين من جراء هذه المشكلة.

وكما أوضحت من قبل، ظهرت هذه الأفكار كنتاج لتجربتي الشخصية وعملي مع أناس يعانون من مشكلات يومية في البيت والعمل. وأنا على علم تام بأن بعض الناس يعانون من مشكلات معقدة، وهكذا لن يحقق لهم كتاب كهذا كل ما يحتاجونه، فأنا مثلاً أنصح كل شخص يثور ثورات عنيفة أو يشعر بأنه عرضة لذلك أن يبحث عن مساعدة أكبر من خلال طبيب أو أخصائي نفسي.

وبالمثل أنصح من يعمل أو يعيش مع شخص لديه نفس هذه المشكلات أو عانى من إحباطات شديدة في الماضي أن يستعين بمتخصص. وسوف تجدون قائمة بأسماء المؤسسات المتميزة في هذا المجال في أي مكتبة مركزية أو مراكز الخدمة الاجتماعية أو مراكز الصحة أو من خلال خطوط الهاتف الموثوق بها التي تساعد الناس على حل مشاكل القلق والتوتر.

كيف تستخدم هذا الكتاب

الصورة النموذجية لقراءة هذا الكتاب هي القراءة المتأنية على مدى بضعة أسابيع بحيث يمكن التفكير في مضمونه في ضوء الخبرة الحياتية للمشكلات



والقضايا التي يتناولها. ويمكنك أيضاً أن تبدأ بقراءة سريعة ثم تعيد قراءته فيما بعد قراءة متأنية بحيث تركز على الأجزاء التي تهمك.

وبخصوص الجزء العملي، أرى ضرورة تطبيقه خطوة بخطوة، وبنفس الترتيب المقترح. وقد وجدت أن العمل التأسيسي الجيد في أي برنامج تنمية ذاتية يحقق المزيد من السهولة والأمان في تعلم المهارات الجديدة.

وقد تم تصميم التمارين بحيث ينفذها القارئ خلال قراءة الكتاب؛ ومع ذلك يمكن استخدام هذه التمارين في مجموعة عمل ذاتية أو في برامج تدريب.

وأخيراً، أنا أدعوك للتغيير والابتكار عند تنفيذ أفكاري وتماريني. تذكر أن هذا الكتاب كتاب للمساعدة الشخصية، وليس كتاباً منزلاً!

مقدمة هذه الطبعة

من الصعب أن أصدق أنه قد مرت عشر سنوات فقط منذ أن نصحني بعض الناس (وكانت نصيحة صائبة) بأن موضوع الغضب لم يلقَ رواجاً في السوق. والآن أصبحت ظاهرة الغضب الحديثة هي الغذاء اليومي للصحف والبرامج. بالإضافة إلى أننا نواجه بشكل معتاد حمو المشاعر لدى الكثيرين من الناس "العاديين". وتأمل وحسب ظهور كلمتي "غضب" و"ثورة" في عناوين عن جماعات معروف عنها الهدوء مثل المرضات والمعاقين والمحالين للتقاعد.

لكنني لا أعتقد أن القلق والخوف من هذه المشكلات هما الدافع للطلب المتزايد على الفهم الأعمق للغضب. فكثيرون ممن التقيت بهم يفكرون في أمور أكبر من همومهم اليومية. فهم في الأساس يريدون معرفة وسيلة للسيطرة على رغبتهم في الاستسلام لعواطفهم. فهم لا يريدون أن يثقل الغضب قلوبهم ويؤذي أطفالهم ويدمر علاقاتهم أو يهدد مستقبلهم المهني.



كانت هذه المعلومات نبأ عظيماً لي (ليس وحسب لأنها تشير إلى أن السوق في حاجة لهذا الكتاب). إنني أعتقد أن هذا الاعتراف الصريح بوجود صراع شخصي للناس مع الغضب قد يكون هو الخطوة الأولى إلى تطورين محتملين. أولاً، يمكن أن تتحسن علاقاتنا تحسناً هائلاً سواء في البيت أو في العمل أو في محيط العالم الأوسع. وثانياً، يمكن أن تتغير الطريقة التي ندير بها أسلوب حياتنا الذي تتزايد فيه الضغوط.

ومنذ عشر سنوات، كان هؤلاء الناس الذين يطلبون المساعدة الآن على الملأ أسراء إحباطاتهم وغضبهم وبلا أمل في الشفاء. ربما كانوا سيغرقون في حالة من الاكتئاب واليأس المزمن ويصبحون مسلوبي الإرادة.

إحدى الرسائل الأساسية التي يوجهها هذا الكتاب هي أنه عندما تتم إدارة الغضب بشكل جيد يمكن أن يؤدي ذلك للعكس: يمكن أن يكون قوة إيجابية محفزة. حين نسيطر على الغضب نستطيع أن نستخدمه كمصدر للطاقة يدفعنا للقيام بالفعل البناء الشجاع الذي يجب أن نقوم به إذا أردنا أن نصنع مجتمعاً به المزيد من السعادة والنجاح ونحافظ على كوكبنا لقرون عديدة.

ولكن كما نشاهد الآن الاستمرار في التنفيس عن مشاعرنا دون أن نملك أدوات التنفيس عنها بأمان سيجعلنا أمام خطر انفجار ثورة الغضب المهلكة.

وبالرغم من سعادتي ببزوغ موضوع السيطرة على الغضب في العشر سنوات الأخيرة والنظر إليه بوصفه طريقة جيدة لمساعدة أصحاب المشكلات العاطفية، فإن هذا الموضوع لم يتم تناوله في المدرسة أو العمل أو البيت. وأحد أحلامي أن يتحقق هذا. وإلا سيظل الناس يتعلمونه من خلال الطريق الصعب. وهذا الطريق الصعب، طريق المحاولة والخطأ، هو الطريق الذي تعلمت منه، ولذلك فأنا أعرف مدى الألم والأحلام الموجعة التي يخلفها. إنني آمل أن تجد هذا الكتاب الجديد الذي يعتمد على المساعدة الذاتية طريقة سهلة للسيطرة على النار والعاطفة التي بداخلك!

الجزء الأول

فهم المزيد عن الغضب



الفصل ١



رحلة الغضب من المثير إلى الاستجابة

مفهومي عن الغضب أنه استجابة عاطفية طبيعية تظهر لمساعدتنا على التكيف مع :

- التهديد
- الأذى
- العنف
- الإحباط

وما لم نكن أشخاصاً غير عاديين أو نعيش الحياة في حماية غير عادية، فإننا نختبر هذا الشعور بدرجة أو بأخرى على فترات في حياتنا. وعموماً فإن جوهر الحياة يقابلنا باستمرار بمثيرات تتطلب استجابات غاضبة منذ أن نخرج من قناة الميلاد الضيقة المؤلمة إلى أن تسلبنا الأيام صحتنا وقوتنا.

وأعراض الغضب لا تظهر فقط في عواطفنا، ولكن في أجسادنا وعقولنا وسلوكنا، كما أن الطبيعة الدقيقة لاستجابة كل منا للآلام والإحباطات في وقت معين تعتمد على حقائق عديدة.



المثيرات

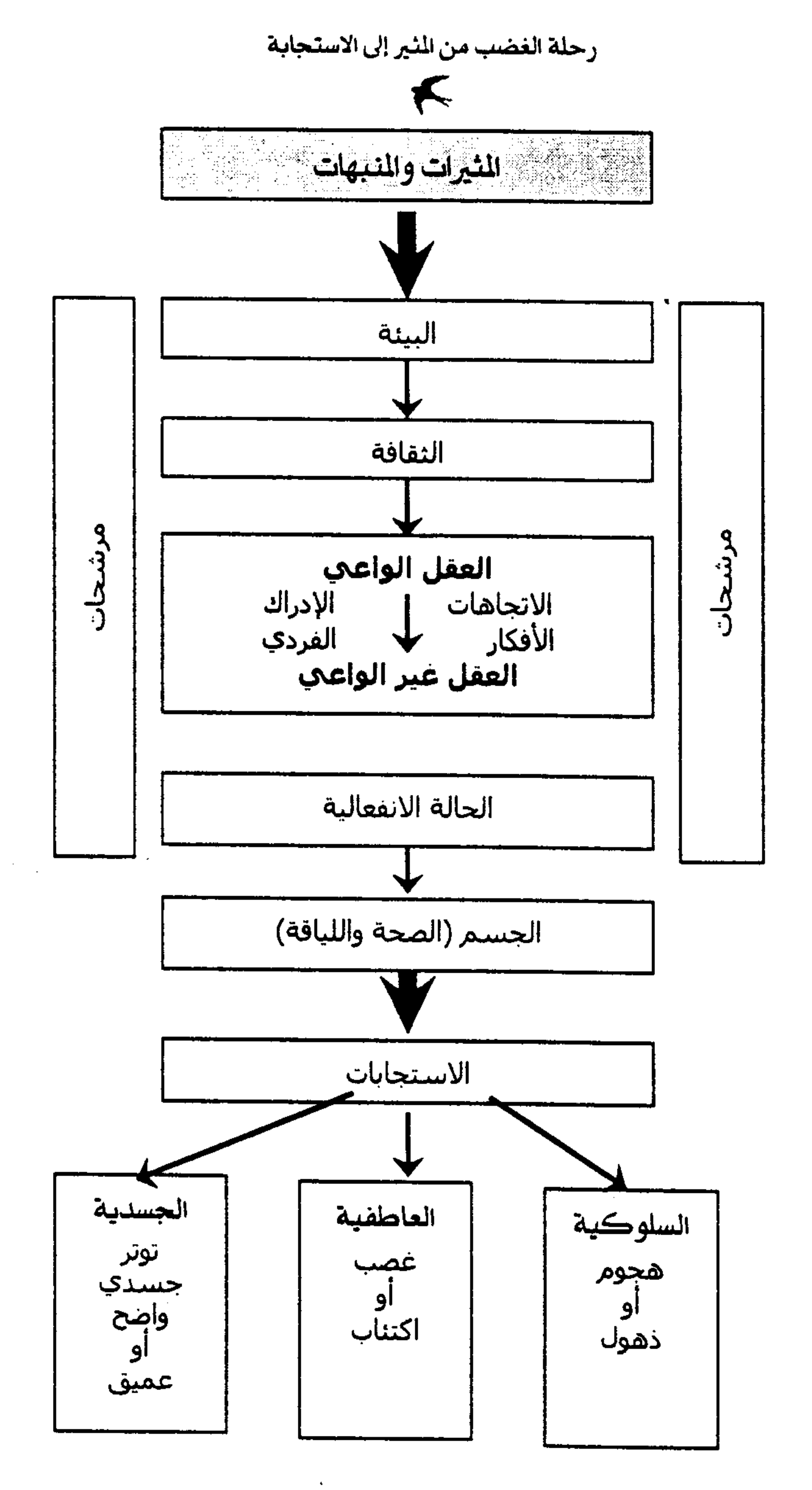
لننظر أولاً لمرحلة إثارة الاستجابة الغاضبة. هناك ثلاثة متغيرات رئيسية تؤثر على رحلة العاطفة من المثير إلى الاستجابة:

١. **مدى التهديد أو الأذى أو العنف أو الإحباط.** هذا المدى قد يكون في أضيق الحدود وقد يكون في قمته. وهناك فرق بالطبع بين اغتصاب مكانك في طابور لشراء سلعة ما وبين اغتصاب مكانك في صف الترقيات، أو خطف حقيبة نقودك وسرقة منزلك بالكامل. وعموماً كلما زاد مدى الضرر أو العنف، كان الغضب المتوقع أكبر.

٢. **سبب الأذى أو الإحباط.** إن الفعل المقصود به الشر مثل جريمة القتل المنظمة يثير استجابة مختلفة عن فعل غير مقصود أو فعل "قدري" مثل الكوارث الطبيعية. فمثلاً من المتوقع أن تختلف استجاباتنا لإحباط سببه طفل صغير أو شخص متخلف عقلياً عن إحباط يسببه راشد يعقل جيداً ما يفعله.

٣. **توقع المثير.** مثلاً في بريطانيا قد لا ينفعل الناس كثيراً بسبب تأخر القطار كمن يعيش في بلد تنتظم فيها القطارات نوعاً ما! وكذلك حين يكون لدينا تحذير سابق بخسارة أو أذى تكون الاستجابة أهدأ من وقوع حادثة تصادم فجأة.

وحين تقرأ هذا يكون عقلك قد استجمع أحداثاً عديدة يتردد صداها به وتعد استثناءات تناقض هذه القواعد. ربما تعرف شخصاً يغضب لأتفه الإحباطات ولكنه استطاع أن يستوعب كارثة كبرى. وربما كنت تعيش مع شخص يستشيط غضباً إذا عرف أنك استعرت قلمه أو معطفه دون إذن. ولكنه يظل هادئاً مستجمعاً قواه أمام اعتداءات أكبر على حقوقه. وربما أنت نفسك قد تعاملت مع خسارة مفاجئة بهدوء أكثر من أحداث أخرى كان لديك الوقت لتستعد لها. نعم، إن الصورة فعلاً أكثر تعقيداً!



شكل ١: من المثير إلى الاستجابة



ويمكننا أن نتخيل كيف تبدو رحلة الغضب المؤلمة من اللحظة الأولى لظهور المثير حتى ظهور الشعور نفسه، وإلى استجابة يمكننا الشعور بها ورؤيتها فعلياً. ويبدو الأمر كما لو أن كل مثير محتمل للغضب يمر خلال شبكة من المرشحات المعقدة قبل أن يصل إلى هدفه. وسوف نتناول هذه العملية بعمق أكبر في الفصول التالية؛ لأن الفهم الأعمق لما يحدث لنا خلال هذه العملية خطوة مهمة للسيطرة على الغضب.

ولكن مؤقتاً نلقي نظرة سريعة عامة على كل مثير. وربما يهمك أن تعرف أنني حاولت أن أختبر في عقلي كل عامل من العوامل التالية لأتبين أيها أكثر تأثيراً؛ وقد فشلت تماماً. فكلما وضعت أحدها في صدر القائمة، تذكرت مثالاً للغضب يجعل هذا أقل تأثيراً. (وربما يهتم أحد الباحثين في علم النفس بالخروج بنتائج جديدة).

البيئة

المكان الذي نلتقي فيه بمثير الغضب يمكن أن يلعب دوراً مهماً في الرحلة الانفعالية. حاول مثلاً أن تتخيل رد فعلك إذا اصطدم بك شخص في الأماكن التالية:

- قطار أنفاق مزدحم في جو حار (ربما يكون رد الفعل كلمات توبيخ قليلة!).
- حفلة صاخبة (ربما دعابة جانبية!).
- طابور على محطة في انتظار الأتوبيس في يوم قارس البرودة (ربما أصر على أسناني وأقول لنفسي: "وماذا تنتظر من محطة أتوبيس!").
- طابور لدخول مقهى الشاطئ في جزيرة استوائية (ربما حتى لا أنتبه).
- مدرج في مباراة (لن أندهش).
- في رواق بالعمل (أتوقع الاعتذار وأغضب بجنون إذا لم يحدث ذلك).



- في متجر يتم إخلاؤه لوجود قنبلة (ربما أدفع من اصطدم بي بسبب الذعر).

وأرى أن ردود فعلك مثلي تختلف باختلاف الجو والمساحة الشخصية المتاحة ومستوى الصخب حولك. وقد أوضح البحث أن هذه العوامل البيئية الواضحة ليست الوحيدة المسئولة عن إشعال نار الغضب ولكن هناك عوامل أخرى يجب أن نضعها في الحسبان. أحد هذه العوامل: تلوث الهواء في شكل روائح كيميائية كريهة ودخان السجائر والدخان الناتج عن الأوزون وكلها قد يكون لها تأثير سلبي كبير.

الثقافة

هناك عوامل كثيرة في هذا "المرشح" أيضاً، وهذه العوامل تتراوح بين نوع البلد التي ولدت فيها إلى ثقافة الشركة التي تعمل بها أو الجيل الذي تنتمي إليه. وسوف ندرس هذه العوامل بالتفصيل فيما بعد، ولكن حاول الآن استخدام خيالك مرة أخرى لرؤية الاستجابات المختلفة التي قد تنشأ عن خبر عن البطالة لدى هؤلاء الأشخاص المختلفين الذين ينتمون لثقافات مختلفة:

- امرأة تربت في بلد يعمل فيه الرجال فقط (ربما كانت استجابتها ...).
- رجل تربى في مجتمع يعاني البطالة بنسبة ٥٠٪.
- رجل يعيش في جنة لا تعرف العنف.
- شخص متدين يعرف أن كل عقبة واضحة لها سبب ومنطق.
- شخص تربى في أسرة تكون فيها المحن فرصة لإثبات الشجاعة والجدارة.
- مهرج يؤدي فقرة تمثيل صامت.

وهكذا تحدد الثقافة التي نولد فيها والثقافة التي نعيش فيها شكل استجابتنا لأي تهديد أو أذى أو إحباط، بل إن مجرد انتباهنا لمثير معين يعتمد على ثقافتنا. فمثلاً حين كنت أدرس تدريبات الحسم وجدت أنه من المألوف لدى البعض عدم الانتباه للإحباطات لأن ذلك شيء معتاد (في الغالب. لأن هذه العبارات المحبطة كانوا يسمعونها مع كل جملة منذ طفولتهم) أما الآخرون الذين أتوا من بيئات رقيقة فإن لديهم ميل للمبالغة في ردود أفعالهم على نفس العبارات حتى حين تذكر في سياق من المضايقة اللطيفة.

الحالة الانفعالية

كم يكون سهلاً علينا حين نكون في حالة من السعادة والإيجابية أن نتحمل المشاكسات مما لو كنا في حالة إحباط وعصبية، وربما حدث لك أن مشيت في الأمطار والعواصف وأنت تهيم في حالة حب. ربما لم تنتبه لبرك الماء وربما تبتسم وتكمل سيرك إذا مرت مقطورة مسرعة فكستك بالطين. وقارن بين مشاعرك هذه ومشاعرك بعد يوم ممل ومزعج من العمل: أراهن أنك ستكون شخصاً آخر تماماً! وبالمثل ستكون نبرتك مختلفة مع نادل. أحضر لك مشروباً بارداً وكنت في طريقك لحضور مقابلة شخصية مهمة. عن نبرتك إذا كنت جالساً باسترخاء ولا يهمك الوقت.

الصحة الجسدية

إنني أكتب هذه السطور في وقت من العام تنتشر فيه عدوى فيروسية بسيطة. وهكذا يكون الحو متوتراً. إن البائع الذي يعامل رجلاً عصبياً أو يعاني من الإنفلونزا معاملة سيئة دون قصد لابد أن يتوقع ثورة غضب. ونفس هذه المعاملة قد تلقى استجابة مختلفة تماماً إذا كان هذا الرجل في قمة لياقته الجسدية.



كنت الأسبوع الماضي أقرأ بحثاً، وقد خرج كاتب البحث بنتيجة عامة هي أن المرضى بأمراض مزمنة أكثر عرضة للغضب والشعور بالضيق من غيرهم. وقد تكون هذه النتيجة في حاجة إلى المزيد من الدلائل العلمية بالنسبة لبعض الناس، ولكنني لست في حاجة إلى ذلك إذ إنني أستطيع أن أتذكر باشمئزاز وندم مرات عديدة كنت أحتد أو أصرخ في وجه أطفالي الأبرياء قبل فترات الحيض، وأتذكر أيضاً أنني كنت أطلب من مرضاي ألا نطيل جلسة العلاج حين كنت أعاني من التهاب مزمن. كما أنني أعلم أنني لن أستطيع أن أتذكر نصيحة قلتها عن الغضب إذا أصابني عجز أو مرض شديد. وهكذا فإن الصحة الجسدية عامل مهم في معادلة الغضب.

الإدراك الفردي

متغيرات هذا العامل عديدة حتى إنها في حاجة إلى كتاب منفصل. أما هنا فإننا سنخصص فصلاً واحداً نتعرف فيه على أسباب غضب البعض أكثر من الآخرين! وسوف نشير إلى هذا الفصل وهو الفصل الخامس إشارة سريعة هنا. تخيل حجرة بها مجموعة كبيرة من أناس لهم نفس الخلفية الثقافية وبصحة جيدة وفي حالة استرخاء (أسرة مثلاً أو زملاء في مكتب يسترخون بعد الغداء)، وتخيل شيئاً مزعجاً أو محبطاً يحدث (يحترق المنصهر الكهربائي أو تسقط رجاجات المياه الغازية) ألا تتوقع أن تختلف استجابة كل منهم عن الآخر؟ بعضهم مثلاً سيتجنب الإحباط بالضحك، وبعضهم سيعبر عن انزعاج بسيط، وبعض سيضرب الأرض بقدمه. لقد أدرك كل شخص منهم في الواقع مثيراً مختلفاً حسب مضمون الوعي واللاوعي عند كل منهم، ثم استجاب كل منهم للمثير حسب طريقته الفردية التي تعلمها في السيطرة على انفعالاته وإظهارها.



الاستجابات

بمجرد أن يظهر المثير بعد المرور بعملية الترشيح الشخصية المعقدة يبدأ رد الفعل في الظهور. ولرد الفعل هذا ثلاثة أشكال مختلفة جسدية وانفعالية وسلوكية، ولكل شكل مجموعة من الاحتمالات.

فإنك سوف تلاحظ:

- يتراوح رد الفعل الجسدي من الاستثارة العالية (بحيث تكون أجسادنا في حاجة لفعل وقائي سريع) إلى حالة تخشب من التوتر العميق تشل أجسادنا وعقولنا.
- يتراوح رد الفعل الانفعالي من غضب عنيف ظاهر إلى حالة اكتئاب خاملة بسبب إنكار أو كبت شعور بالغضب.
- يتراوح رد الفعل السلوكي من هجوم مدمر مميت إلى ابتسامة سلبية من الضحية تشجع على مزيد من الإساءة وتساعد على تراكم الإحباط والألم.

وهكذا يتضح أن رحلة الغضب من لحظة انبثاق المثير إلى لحظة الاستجابة عملية معقدة للغاية. ولكنها تستحق معاناة الدراسة بحيث نتعرف على المرشحات التي يمر بها المثير ونتعرف على الاستجابات، لأن ذلك – كما قلت سابقاً– هو الخطوة الأولى ليصبح لدينا قدرة أكبر للسيطرة على الغضب.

> إذا خرج الغضب عن سيطرتك، فأنت أسير هذا الغضب... إنك في حاجة إلى علاقة جديدة مع عواطفك، علاقة تجعلك من يقود هذه العواطف وليس العكس.
>
> ماريا أراباكيس

الفصل ٢

الغضب وأجسامنا



أحد أسباب خوف العديد من الناس من الغضب أنه يولد طاقة جسدية هائلة، وقد تهيمن هذه الطاقة من فرطها على قلوبنا ورءوسنا. وربما نرجع جميعاً هذا الخوف إلى احتمال فقد السيطرة على أنفسنا إذا سيطرت علينا انفعالاتنا، وربما يقف واحد منا في قفص الاتهام ليقول مدافعاً:

> "كنت غاضباً ولم أشعر بما أفعله"
>
> "كنت شديد العصبية ولم أستطع أن أوقف نفسي"
>
> "لقد أعماني الغضب"

ولنبدأ بتذكير أنفسنا ببعض فوائد السمات الجسدية للغضب.



الوظيفة الإيجابية لسمات الغضب الجسدية

إن الاهتمام المفهوم بالعنف في عالمنا والربط - الصحيح أو الخاطئ- بين الغضب والعنف يجعل من الصعب علينا أن نتذكر الوظيفتين الرئيسيتين للسمات الجسدية للغضب:

١. **الوقاية الذاتية:** إن استثارة أجسادنا تولد أقصى قدر من الطاقة الجسدية للدفاع عن أجسادنا ضد أي أذى محتمل. وهذا ما نشير إليه عادة على أنه استجابتنا "القتالية" الطبيعية.

٢. **التخلص من الضغط:** الغضب يعطي فرصة لأجسادنا للتخلص من التوتر نتيجة التعرض الزائد للإحباط. إن التنفيس الجسدي الآمن عن الغضب طريقة فعالة لمساعدة الجهاز العصبي التلقائي للعودة إلى حالته الوظيفية الطبيعية المسترخية. وهذه الحالة نصفها دائماً بقولنا: "هدوء ما بعد العاصفة".

ماذا يحدث لأجسامنا في حالة الغضب؟

حين نبدأ في الشعور بالغضب تحدث تلقائياً سلسلة من الأحداث داخل أجسامنا. إذ إن أجسامنا تستعد لمواجهة التهديدات التي تدركها عقولنا.

> نعم للغضب طاقة جسدية هائلة وهذه الطاقة يمكن توجيهها توجيهاً سلبياً للداخل أو للخارج. ولهذا نحتاج إلى وعي كامل بعلاقة هذه الطاقة بأجسامنا بحيث نحقق أكبر قدر من السيطرة على آثارها المادية.

وقد أصبح ممكناً الآن نتيجة التطورات الجديدة المثيرة في علم الأعصاب أن نتتبع استجابة الغضب خلال مرحلة اللاوعي في عقولنا. وكما هي الحال في كل أنشطة المخ، فإن هذه العملية معقدة يحار فيها العقل. وأؤكد لك أن البحث في الكتابات السابقة عن هذا الموضوع كان أمراً شاقاً لشخص غير متخصص مثلي. ولكنني سعيدة بنجاحي لأنني لم أستمتع بما عرفته من معلومات وحسب، ولكنني اكتشفت أن التعرف



على آثار الغضب الفسيولوجية جعلتني أقدر على إقناع بعض المتشائمين بإمكان السيطرة على الغضب. وفي الجزء التالي أقدم تلخيصاً لما استطعت أن أتوصل إليه وأمنياتي أن تجده ممتعاً ومفيداً. وإذا فتح هذا الجزء شهيتك لمزيد من المعرفة، فإن هناك الآن عدداً من الكتب الجيدة عن هذا الموضوع تشرح هذه العملية بالتفصيل.

رحلة الغضب الجسدية

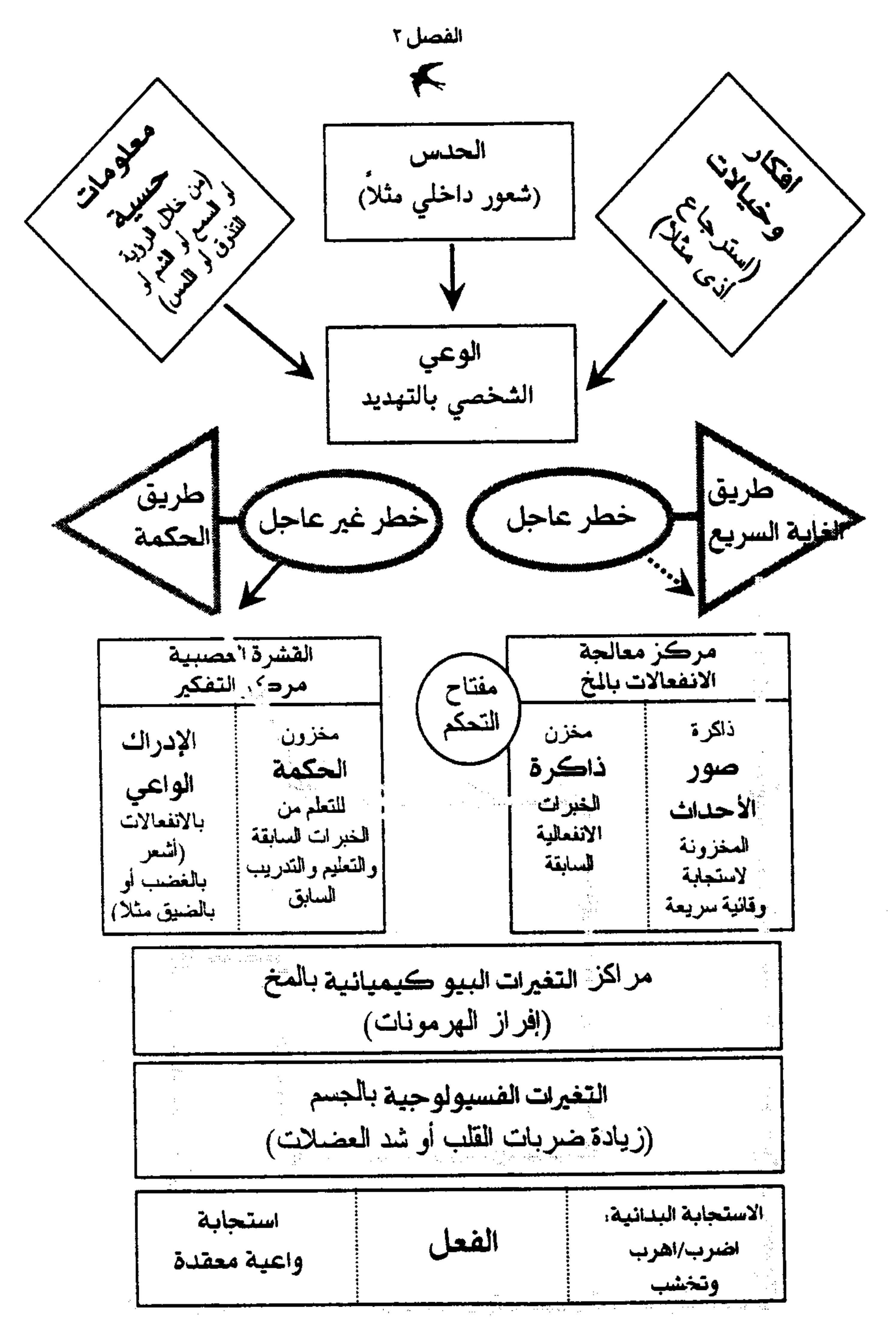
حين ندرك وجود تهديد إما من خلال الإحساسات الخارجية وإما في عقولنا من خلال التخيل، فإن هناك مسارين للاستجابة. الأول أطلقت عليه "**طريق الحكمة**"، وهذا المسار هو الذي نستخدمه في المواقف اليومية، ويمر بمراكز التفكير المعقدة بالمخ. وهو المسار الذي يتخذه الغضب حين يكون لدينا (أو نتخيل أنه لدينا) وقت للتفكير في طبيعة التهديد واختيار استجابة مناسبة.

أما المسار الثاني، فقد أطلقت عليه "**طريق الغابة السريع**"، وهو طريق الطوارئ الانفعالية، وهو المسار الذي تتخذه الاستجابة حين نكون في حاجة (أو نتخيل أننا بحاجة) إلى رد فعل غريزي سريع لكي نحمي أنفسنا أو شخصاً نحبه كطفل. وهو الطريق السريع للاستجابة البدائية: اضرب، اهرب، تخشب.

ولننظر لأمثلة من الواقع لهذه المسارات. سترى في الأمثلة التالية كيف يمكن لاستجابات شخص واحد أن تتخذ المسارين حتى مع نفس المثير.

الاستجابة الأولى: عبر طريق الحكمة

كاثي بالمنزل تغسل الصحون بالقرب من نافذة المطبخ، وهي تشعر بالارتياح لانتهاء يوم العمل الشاق، وهي في انتظار قضاء أمسية مع زوجها حيث تسترخي وتشاهد التليفزيون.



ملحوظة : هذا الرسم التوضيحي لا يعطي الصورة المعقدة الكاملة لرحلة الغضب الانفعالية. فقد اخترت المراحل التي تخدم موضوع السيطرة على الغضب.



وتسمع كاثي صوت سيارة. تقترب وتنظر من النافذة التي تطل على الطريق وترى سيارة غريبة تقف في أول الطريق الضيق المؤدي لبيتها وتسد الطريق.

- تنظر كاثي لهذه السيارة على أنها تهديد بسيط (فهي على كل حال آمنة داخل منزلها ولا تحتاج أن تغادره حتى الصباح).
- تصل إشارة إلى القشرة العصبية للمخ (مركز عمليات التفكير بالمخ ويقع في الفصوص التالية للفصوص الأمامية خلف الجبهة مباشرة).
- يبدأ المخ في البحث في أرشيفات ذاكرتها وحكمتها المخزونة (كاثي الآن تفكر من خلال الوعي فيما يحدث).
- تقرر كاثي أنه حتى وإن كانت لا تريد الخروج الليلة، فإن هذه السيارة علامة على أن شخصاً ما لم يحترم حقوقها (ربما قالت لنفسها: "كان عليهم الاستئذان أولاً حتى وإن كانوا سيتوقفون لنصف ساعة فقط، وحتى وإن كان المطر يهطل").
- وترسل القشرة العصبية للمخ (من خلال الأعصاب) طلباً بالانزعاج إلى مركز الانفعالات (مركز إصدار الأوامر للانفعالات في الجزء البدائي من المخ الموجود فوق المركز مباشرة).
- ويتم استدعاء كمية إضافية صغيرة من الأدرينالين.
- ينعقد وجه كاثي وتشد بطنها.
- تصبح كاثي مدركة لشعورها بالضيق.
- يأتي زوجها ويسألها: "ما الأمر؟ هل يضايقك شيء؟".
- وترد كاثي: "لا أبداً، ولكن هناك سيارة تسد الطريق".



- ويقول زوجها: "آه، إنها سيارة الطبيب. قلت لك بالأمس إن "ماري" جارتنا لديها طفل رضيع مريض".
- وترد كاثي: "آه، يا للبشاعة، لقد نسيت؛ يا إلهي إنني أشعر بالذنب؛ ماذا ستظن؟ إنني حتى لم أمر لأسأل عن طفلها".
- يستجيب عقل كاثي لهذا الإحساس الجديد ويرسل في الحال إشارة لمركز الانفعالات لينتج خليطاً كيميائياً للتوتر والشعور بالذنب!

الاستجابة الثانية: طريق الغابة السريع

مرة أخرى كاثي واقفة بالقرب من نافذة المطبخ ولكنها اليوم عصبية للغاية، وسوف تخرج بعد قليل لاجتماع طارئ ومهم للغاية. وهي الآن متأخرة ولديها صداع، كما أنها قد انتهت للتو من شجار مع زوجها لأن عليها أن تعمل في المساء هذا الأسبوع، والآن ستتأخر كاثي أكثر بسبب هذه السيارة التي وقفت في الطريق. قالت لنفسها: "يا للأنانية والبرود بأي حق يسدون طريقي الخاص؟ سأعلمهم ألا يكرروا هذا".

نظرت كاثي هنا لهذا التهديد على أنه تهديد كبير وبالتالي هناك استجابة مختلفة كالآتي:

- تصل رسالة في الحال لمركز الانفعالات (يوجد هنا أيضاً مركز التحكم في الاستجابة: اضرب واهرب. حين تمر إشارة من مركز التفكير وتمر بهذا المسار السريع، فإنها في الغالب تعرف بالخطف الانفعالي).
- يتم مراجعة موقف المثير من خلال بنك خاص للذاكرة الانفعالية الطارئة، ثم يتم مطابقته بصور للأحداث (وهذه الصور عبارة عن مجموعات من التعليمات قبل التشفير. وبالرغم من أنه ليس معروفاً طريقة تكوين هذه الصور، فإنه من المعتقد أن عوامل الوراثة والخبرة



السابقة بأحداث مشحونة عاطفياً تلعب دوراً مهماً في تكوين هذه الصور).

- وفي الحال يبدأ عقل كاثي في التغييرات البيوكيمائية والتي تجعل جهازها العصبي في حالة استثارة عالية وينتج الغضب (وهكذا يستعد عقلها وجسدها لحالة الحرب حتى وان كانت المجتمعات الحديثة تنظر لهذه الطريقة على أنها طريقة خطرة وغير لائقة للاستجابة للتهديدات).

- تشعر كاثي بالعصبية.

- يصفر وجهها وتزيد ضربات قلبها وتنكمش عضلاتها. وتشعر أنها متحفزة لفعل شيء في الحال.

- وتخرج مشحونة من الباب للتصرف مع السيارة وقائدها. ومع قرع الباب الشديد لا تسمع زوجها وهو يناديها ليخبرها عن الطبيب. كما أن الغضب يعميها فلا ترى إشارة الطبيب على زجاج السيارة قبل أن تخدشها بمفتاحها.

والخلاصة في هاتين القصتين ليس فقط: "لا توقف سيارتك بالقرب من منزل كاثي!" ولكن أيضاً: "لا تدع غضبك يأخذ طريق الغابة السريع!".

- تنهج
- تزيد ضربات القلب
- يرتفع ضغط الدم
- تتسع حدقة العين
- يحول الجهاز العصبي السمبثاوي الدم من الجلد والكبد والمعدة إلى القلب والجهاز العصبي المركزي والعضلات
- تتوقف عمليات الهضم



- يخرج الجلوكوز من المخازن في الكبد
- يزداد إنتاج الكورتيزول لإضعاف جهاز المناعة
- يتضخم الطحال ويتخلص من الخلايا المتمركزة داخله.
- يزداد هرمون الذكورة (التستوسترون) عند الرجال.

ونشعر بـــ:

- الحرارة (حتى إذا كان الجو بارداً)
- الطاقة (حتى وإن كنا في غاية التعب)
- سرعة نبضات القلب
- عمق التنفس عن المعتاد
- عدم الشعور بالجوع
- رؤية أكثر وضوحاً وتركيزاً
- سمع أوضح
- رغبة في الصراخ
- حماس لتحريك أطرافنا بسرعة وقوة

ويلاحظ الناس:

- أننا نلهث
- أن نبضنا سريع (إذا كان أحدهم يتمتع بالشجاعة الكافية لمحاولة الاقتراب واختبار النبض)
- أن العينين محدقتان والحدقة متسعة
- أن لون الوجه مكفهر وربما شاحب
- أننا أكثر إحساساً بالصوت



- أننا أقوى من المعتاد
- أن صوتنا أعلى
- أن حديثنا أسرع
- أن حركاتنا أسرع
- أن عضلاتنا مشدودة (قبضتنا مطبقة ووجهنا منقبض وأكتافنا مقوسة)

خطورة استمرار حالة الغضب الفسيولوجية

إن حالة الاستثارة العالية التي ينتجها الغضب تحدث ضغطاً كبيراً على أجسامنا، ويجب أن نتذكر أن هذه الحالة خلقت لكي تكون حالة مؤقتة. ولكي يقوم الجسم بوظيفته في مثل هذه الحالات يجب أن يكون في حالته الطبيعية بلا توتر، إذ إن استمرار حالة التوتر الطارئة لفترة طويلة يعرض الجسم للخطر.

وهناك عدد كبير من الأبحاث الآن أثبت وجود علاقة بين قدرتنا على السيطرة على انفعالاتنا والصحة. وتؤكد نتائج هذه الأبحاث أن الإصابات الخطيرة تحدث حين يستمر الجسم في حالة توتر شديدة لفترات طويلة.

فإذا وجدنا طريقة لتخليص أجسامنا من التوتر، فإن حالات الغضب العرضية لن تكون خطيرة، بل إنها ستساعد أجسامنا على التكيف مع تجارب وإحباطات الحياة. ولكن الغضب المزمن يمكن أن يعرض صحتنا لأخطار جسيمة. ويمكننا أن نؤكد من خلال الأبحاث ومن خلال الملاحظات الإكلينيكية العامة أن الغضب يمكن أن يؤدي إلى:

- وجود أو زيادة الاضطرابات الهضمية مثل القرحة والتهابات المعدة من خلال زيادة الإفرازات الحمضية.
- ارتفاع ضغط الدم الشديد
- زيادة مستريات الكوليسترول



- تلف الشرايين وانسدادها
- مرض القلب
- تفاقم حالات الأمعاء مثل القولون
- زيادة القابلية للعدوى
- تضخيم الألم
- الصداع وتفاقم حالات الجيوب
- التهاب واضطرابات العضلات
- تأخير شفائنا من الجروح الكبيرة مثل العمليات أو الأمراض الخطيرة مثل السرطان أو الإيدز

وآمل أن تكون هذه القائمة كافية لتقنعك بالضرر البالغ الذي قد يسببه الغضب لأجسامنا في حالة عدم السيطرة عليه.

المثيرات الجسدية

آثار التغيرات في الكيمياء الحيوية لأجسامنا

للجسم حالات عديدة تجعلنا أميل لاستخدام استجابة الغضب استخداماً مختلفاً عما كنا سنفعله في الحالة الطبيعية، وأنا لا أشير هنا للحالات الواضحة مثل أمراض المخ والعته وارتفاع السكر والصرع فقط، ولكن أيضاً للحالات اليومية العادية مثل: الصداع والمغص، (والمجموعة الأخيرة تسببها ضغوط تغيرات النمو العادية بسبب مرض أو بسبب العادات والممارسات الشخصية). ولأن أجسامنا تمر بتغير كيميائي حيوي ما أو لأن طاقة الجسم تتمدد لكي تتكيف مع ضغط ما داخلي أو خارجي، فإن مقاومتنا للإحباط تقل، فمعظم الناس مثلاً يشعرون، أثناء حياتهم، بالغضب والضيق، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، أقرب للظهور في انفعالاتهم حين يكونون:



- مرهقين بشدة
- يتضورون جوعاً
- في فترات تغير الهرمونات مثل البلوغ، والحيض، والولادة، وسن اليأس
- مرضى بالأنفلونزا
- في فترة ما قبل تعاطي مادة أدمنها الجسم مثل النيكوتين والكحول والكافيين وأي نوع آخر من المخدرات
- في فترة ما بعد تعاطي كميات كبيرة من هذه المواد أو المخدرات
- متألمين بشدة
- منهكين بسبب ألم مزمن
- في حالة إحباط عاطفي

> يجب ألا نلقي اللوم على أجسامنا حين نغضب، فالأجسام مجرد وعاء لاستيعاب الغضب أو وسيلة للتعبير عنه، ونستطيع أن نستخدم عقولنا للتحكم في أي من الوظيفتين.

إننا نسمع الناس دائماً يلقون اللوم على حالاتهم الجسمانية حين ينفعلون ويفقدون أعصابهم؛ "إنه الحيض" أو "الكحول" أو "الإرهاق بسبب الطفل". ولكن هناك بالطبع من هم في فترة الحيض أو يعانون من ألم في الأسنان أو يحملن بداخلهن وزناً ثقيلاً ولا ينفعلون أو يفقدون أعصابهم. إن حالاتنا الصحية جزء واحد فقط من أجزاء تفسيرنا لتعبيرنا عن الغضب وإدارتنا له.

الفصل ٣

الغضب وعقولنا



رأينا كيف تؤثر طريقة إدراكنا للمثير في استجابتنا ولكننا سندرس الآن تأثيرات أخرى مهمة للغضب على عقولنا.

الغضب واحترام الذات

إن موقفنا اتجاه الغضب يمكن أن يؤثر في طريقة تكفيرنا في أنفسنا، وهكذا يكون للغضب تأثير في احترامنا لذاتنا وثقتنا بأنفسنا. ففي الثقافة الغربية الشعور بالغضب، ناهيك عن التعبير عنه، يقلل من احترام الذات نتيجة السمعة السلبية للغضب عند كثير من الناس. وأنا أسمع دائماً اعترافات الناس بأنهم يخفون بداخلهم مشاعر الضيق حتى ولو ضئيلة لأنهم يحرجون منها.

ولأن فكرة معظم الناس عن "الطيبة" تشمل الإحسان والتسامح والكرم واللطف وحسن العشرة، فإن مشاعر الغضب "السلبية" غالباً ما تنحصر في عالم الخيال الخاص والأحلام. وهذه المشاعر يمكن بالطبع أن تكون مركز استشفاء آمناً طبيعياً من المشاعر الصعبة؛ طالما أننا لا نكره أنفسنا لأننا نعيش هذه المشاعر. ولكن إلى أي مدى نشعر بالرضا عن أنفسنا حين نحمل في عقولنا صوراً عن أشياء فظيعة نريد أن نفعلها أو تخيلنا بالأمس أننا



نفعلها للانتقام من شخص آذانا؟ بالطبع الكثير من عملائي يقولون: إنه من الصعب للغاية أن يعترفوا بأفكارهم الغاضبة لي لأنهم مقتنعون أنني حينئذ سأراهم على حقيقتهم وبالتالي سأرفض التعامل معهم بسبب الخوف أو الكراهية.

وكذلك أخبرني الكثيرون بأنهم يخجلون من الاعتراف بأنهم يجدون متعة بديلة في الكتب والأفلام والمسرحيات التي يتم التعبير فيها عن الغضب أحياناً بشكل مدمر ومرعب، وهم قلقون لأن استمتاعهم قد يشير في مستوى أعمق إلى أنهم على نفس درجة الشخصيات الخيالية في العنف والشر، ولو أتيح لهم التعبير عن عنفهم لأحدثوا نفس الخراب.

وهناك آخرون اهتز احترامهم لذواتهم لأنهم لاقوا استياء ورفضاً من الآخرين كرد فعل للتعبير عن غضبهم. ولو تكرر هذا كثيراً يمكن أن يتسبب في إحباط شديد من أنفسهم؛ لأنهم سيتشككون في قدرتهم على منح أو تلقي الحب أو تحقيق النجاح.

وهناك سببان رئيسيان يجعلان رد الفعل على الغضب هو الاستياء والرفض:

١. أن الواقع عليه الغضب لديه احترام منخفض لذاته أو يشعر بالضغط الشديد إلى حد أنه لا يستطيع أن يتكيف مع الغضب الموجه له.

٢. أن التعبير عن الغضب تضمن تهديداً أو ظلماً.

ومن الضروري التعرف على السبب الذي تضمنه الموقف لأن السبب الأول ليس خطأ أو مسئولية الشخص الغاضب (ما لم يكن الشخص الآخر تحت مسئوليتنا مثل الأطفال مثلاً)، أما السبب الآخر فهو بالطبع مسئوليتنا ولدينا القدرة على معالجته؛ يمكننا مثلاً أن نتعلم كيف نسيطر بحسم على غضبنا! وإذا نجحنا في ذلك، فسنكتشف أننا لا نحسِّن علاقاتنا فحسب، بل نزيد أيضاً احترامنا لذاتنا.



الغضب والصحة العقلية

هناك طريقة أخرى يسمح الناس بها بتدمير احترام الذات من خلال النظر للغضب على أنه لا يجعلنا فقط أشخاصاً سيئين ولكن أيضاً "مجانين". وهذه الكلمة لها القدرة بالطبع على تدمير صورة ذاتنا! ونحن غالباً نسمع كلاماً يدل على هذه الفكرة:

"لقد كان في غاية الغضب حتى إنه فقد عقله"

"جن جنونه"

ولنفصل الآن الحقيقة عن الخرافات في موضوع العلاقة بين الغضب والصحة العقلية.

> الشعور بالغضب والتعبير عنه بشكل صحي هو في الواقع نقيض الجنون.
>
> تيودور إيزاك روبين

إن الربط بين الغضب والصحة العقلية قديم جداً. يقول هوراس الفيلسوف الكبير الذي عاش بين عامي ٦٥ و ٨ ق.م: "إن الغضب جنون قصير". ونحن لا نربط الآن بين الغضب والجنون، لكن كثيراً من الناس يرون أن الغضب قد يكون أحد أسباب الجنون المباشرة.

وأعتقد، كغيري من الأخصائيين النفسيين، أن القدرة على التعبير عن الغضب بأسلوب محكم وصحي وحاسم إحدى العلامات المهمة لصحة عقلية جيدة. أما سوء إدارة الغضب فإنه يؤدي إلى مشكلات خطيرة في الصحة العقلية. وكنت أود هنا أن أورد بعض الأدلة العلمية المؤيدة التي لا تقبل الجدل، ولكنني فشلت بسبب عدم وجود كتب علمية تتحدث عن هذا الموضوع وأشك في وجودها مستقبلاً. لسوء الحظ، مشكلات هذا المجال من الصعب التحكم فيها وإخضاعها للدراسة العلمية، فمن الصعب مثلاً أن يكون هناك تحكم علمي دقيق في العينات دون حرمانهم من الحرية والخصوصية



والمساعدة التي يحتاجونها ويستحقونها. وبالتالي فإن المعلومات العلمية عن الأسباب الدقيقة لمشاكل الصحة العقلية مازالت غير دقيقة ومعظم المناقشات لها طابع شخصي.

ومعظم الخلافات والمناقشات تدور حول ما يسمى "جدلية الطبيعة/النشأة"، فمن ناحية هناك من يؤمن أن كل المشكلات هي في الغالب نتيجة عيوب جينية أو بيوكيميائية (الطبيعة)، ومن ناحية أخرى هناك من يؤمن أن كل المشكلات تعود إلى المربين وعوامل التنشئة الأخرى (النشأة)، وهناك من يقف على الحياد بين المعسكرين، ومن يعتقد أن سوء إدارة الغضب يمكن أن يكون سبباً في مشكلات الصحة العقلية يكون أقرب إلى عنصر التنشئة.

خبرتي الشخصية

إن آرائي في هذا الموضوع قد تبلورت كنتيجة مباشرة لخبرتي المهنية والشخصية مع الغضب. حين دخلت مجال العمل في الخدمة الاجتماعية النفسية كنت مؤمنة جداً بعنصر الطبيعة وشعرت بالراحة لتطبيق النموذج الدوائي ولم يمضِ وقت طويل حتى أصبحت ماهرة في التشخيص ووصف الدواء. وكنت أحب على نحو خاص تصنيف الأمراض كأمراض عصبية أو نفسية، وكنت أستطيع أن أفرق بوضوح بين أن تكون مجنوناً أو حزيناً أو سيئ السلوك. ورغم أنني لم أتلقَ تدريباً طبياً. كنت أفخر دائماً بأن الأطباء كانوا يعتمدون على نصيحتي فيما يخص العلاج وبرامج التأهيل. وكنت محل ثقة في التعامل مع المرضى، فلم يكن هناك خوف من إحباطهم بسبب الغوص في مشاعرهم أو إثارتها. ولم أكن في الحقيقة مهملة، بل كنت مخلصة جداً لعملي وأهتم اهتماماً كبيراً براحة مرضاي، وكنت مصدر قوة في حملات فتح أبواب العنابر وخلع المعاطف البيضاء، وكنت أنادي في المستشفى بأن ينظر للمرض العقلي كأي مرض آخر لأن المرضى في حاجة لمساعدتنا وحمايتنا.



وأستطيع أن أقول الآن من خلال حكمة التأمل التي اكتسبتها من سنوات العمل في مجال التنمية الشخصية: إنني تبنيت هذا النموذج المتعاطف كي أحمي نفسي. لقد قضيت معظم العشرينات من عمري وأنا أعاني سراً وأعالج من الاكتئاب، وحين شفيت نصحني الطبيب أن أجد وظيفة في مستشفى للأمراض النفسية، كنت في حاجة شديدة لأرى نفسي إنسانة طبيعية عاقلة تماماً. ولم تكن هناك طريقة أفضل من أن أصبح صديقة محبوبة ومحترمة لأطباء نفسيين بارزين. وكان شعوري بأنني إنسانة طبيعية عاقلة يعني شعوري بأن الجانب الرقيق العطوف من شخصيتي يسيطر سيطرة كاملة على الغضب المكبوت في طفولتي وحياتي السابقة، وهي أشياء راسخة بداخلي. ولم أكن أدرك الثمن الباهظ الذي أدفعه من أجل أن أكون إنسانة طبيعية عاقلة حتى تعلمت أن أسيطر على الغضب لا أنكره. فلم أكن أحب نفسي (إذ كنت أعرف رغم كل شيء أنني "مزيفة")؛ وكنت مازلت أحاول التخلص من أفكار كئيبة سوداء، كما أصبح جسدي مشلولاً بالمعنى الحرفي للكلمة من شدة التوتر (إذ كنت أتلقى علاجاً منتظماً لالتهابات حادة شفيت منها الآن)، وكانت علاقاتي الشخصية متدهورة! ولدي قناعة الآن أن عدم تعاملي مع تراكم الغضب ومعالجتي للإحباط بشكل صحي كان سيجعلني أعاني من أمراض عقلية أخطر.

وهكذا كانت هذه الخبرة الشخصية في الأساس هي ما جعلتني أربط بين إدارة الغضب والأداء العقلي. ثم أضف إلى ذلك سنوات خبرتي المهنية كأخصائية نفسية وشهادة الكثيرين من زملائي وكلها تؤكد قناعتي الشخصية.

الآثار النفسية لسوء إدارة الغضب

فيما يلي بعض الطرق التي يؤثر سوء إدارة الغضب من خلالها على عقولنا (بالرغم من أن هناك عوامل أخرى عديدة، مثل: الجينات والكيمياء الحيوية والإعاقة الجسدية والإدمان، والتي ربما تؤدي إلى إحباط التوازن العقلي).



الغضب يمكن أن يساعد على الاكتئاب

ولأوضح أولاً ما أعنيه حين أتحدث عن الاكتئاب. إنني لا أشير هنا للكآبة العرضية بسبب انحراف المزاج قليلاً أو لأن الحياة لا تسير على خير ما يرام كما نريد تماماً، ولا أتحدث أيضاً عن الشعور المؤقت بالحزن واليأس الطبيعيين اللذين يمكن أن نشعر بهما بعد خسارة ما. إنني أشير إلى الحالة العقلية التي تستمر لفترات طويلة وتجعل الشخص يشعر كما لو كان يعيش في سحابة سوداء أو في حفرة سوداء عميقة؛ ويشعر بأن لا هو ولا أي شخص آخر يستطيع أن يفعل أي شيء حيال ذلك.

في هذه الحالة يتحدث الشخص المكتئب بكلمات يائسة عن نفسه وعن العالم. وبعد فترة قد يتوقفون أيضاً عن الحديث عن يأسهم ويتصرفون كما لو كانت حياتهم لا تهمهم، وربما لا يهتمون بتناول طعامهم بشكل مناسب، أو ارتداء ملابسهم بأناقة، أو أداء عملهم بكفاءة. وربما تلاحظهم وهم يتورطون أكثر وأكثر في سلوك تدمير ذاتهم مثل تناول الكحوليات أو التدخين أو يقومون بمغامرات غير محسوبة مثل القيادة بلا اهتمام أو الإسراف في مصروفاتهم.

> إنهم يكرهون من يحبونهم لأنهم لا يستطيعون الحصول منهم على ما يحتاجون إليه بحق، ولأنهم لا يجرءون على إظهار الكراهية حتى لا يفقدوا ما لديهم، فإنهم يكتمونها بداخلهم ويوجهونها لأنفسهم.
>
> أنتوني ستور

وحين تستقر هذه الحالة العقلية وتصبح "مزمنة"، تصبح كيمياء الشخص "مكتئبة" أيضاً، فيصبح مجهود الشخص قليلاً، وشهيته ضعيفة، ويميل للنوم أكثر من المعتاد، وغيرها من الأمور غير العادية. وسوف يهبط مستوى أدائهم في العمل وتتدهور علاقتهم (فهم على كل حال مملين ويصيبون من يجلس معهم بالإحباط)، وهكذا يصبحون أكثر اقتناعاً بعبثية الحياة وعدم جدواها.



ورغم أن الأبحاث أشارت إلى أن بعض الأشخاص لديهم تاريخ وراثي يجعلهم عرضة لنوبات مثل هذه الأمراض، فإن طريقة تعاملنا مع الانفعالات -من وجهة نظري- عامل يتساوى في أهميته مع العوامل الوراثية. فأنا مثلاً حين كنت أحاول فهم آثار ميلي للاكتئاب وجدت كتاباً بعنوان Human Aggression من تأليف أنتوني ستور، ساعدني كثيراً في فهم وتغيير عاداتي الغاضبة المدمرة لذاتي. وبالمثل ساعد هذا الكتاب مئات من المكتئبين الذين تعاملت معهم طوال الخمسة والعشرين عاماً الماضية. ورغم أن هذه الحقيقة قد لا يمكن إثباتها علمياً أبداً، فإنها لاقت قبولاً عند الكثير من الأطباء، وكذلك المستشارين.

ويشرح لنا أنتوني ستور كيف ولماذا يبدأ من لديه ميل للاكتئاب (من يميل بحكم العادة إلى الاستجابة للضغوط والمشكلات بالاكتئاب) أولاً في تحويل الغضب إلى داخل نفسه. إن المشاعر الأولى للغضب والإحباط كانت استجابة لإساءة عاطفية أو جسدية من الآباء أو من هم في محل الآباء؛ حيث يكونون في مثل هذه العلاقات النمطية ضعفاء وخائفين.

وللأسف فإن هذه الطريقة المفيدة أصلاً في التعامل مع الغضب يمكن أن تصبح عادة يستخدمونها بعد ذلك في كل المواقف دون تمييز حين يواجههم إحباط أو خسارة؛ حتى عندما لا يكون لديهم سبب حقيقي للشعور بالضعف أو الخوف، وهكذا تسمعهم في مرحلة الرشد يلومون أنفسهم على أي إساءة، على سبيل المثال:

- يتأسفون إذا اصطدمت بهم في الشارع.
- إذا انفعلت عليهم دون ذنب بعد يوم شاق، يقولون: "هل قلت ما يضايقك؟"
- إذا استغنيت عنهم لأسباب تجارية بحتة، يأخذون الأمور بشكل "فلسفي" أعمق لأنهم يشعرون بداخلهم أنهم لابد كانوا يستحقون الفصل.



- إذا مدحت شخصاً آخر، فسيلومون أنفسهم لأن ليس لديهم ما يمدحون عليه.

ومن ناحية أخرى، إذا لم يستطيعوا فعلاً أن يلوموا أنفسهم (ربما لأنه من الواضح أن الضرر ليس خطأهم) فإنهم يختارون في الحال الاختيار الآخر "الأكثر أماناً" ويرفضون أن يلوموا أي شخص أو أي شيء (يبدو أن كلمة " الحظ" اخترعها مريض بالاكتئاب). إن المكتئب يصبح خبيراً في إيجاد الأعذار والنسيان حتى حين يصيبهم ضرر أو أذى شديد. وفيما يلي بعض من عباراتهم الشهيرة (والتي يقولونها غالباً بابتسامة لطيفة شجاعة خادعة):

- "إنها الحياة"
- "البعض يولد محظوظاً، والبعض ليس كذلك"
- "في هذا العالم، الناس رابح وخاسر"
- "من أنا لأعرف الأسباب"
- "ما فائدة البكاء على اللبن المسكوب؟"
- "انسَ ما فات"
- "إنه نصيبي من الحياة"
- "ربما لم يقصدوا إهانتي فلا داعي للمواجهة إذن"
- "ربما حاولوا قدر استطاعتهم أو ما كانوا يظنون أنه صواب"

وهكذا ينشأ المكتئب وهو يظن أن هناك اختيارين إذا ما تعرض لأذى:

١. إلقاء اللوم على الذات.

٢. إنكار اللوم.



وفي الغالب لا يقع بذهنهم أن هناك اختياراً ثالثاً، وهو إلقاء اللوم على المسئول عن إحداث الضرر أو الأذى. وهذا الاختيار الثالث هو الذي يعطينا الحق في الشعور بالغضب المبرر والحق في إيجاد طريقة معقولة للتعبير عنه.

وكما قلت من قبل، فإن أحد التأثيرات المنذرة بالخطر، لإنكار المكتئب للغضب هي تدهور علاقاته وأنه لا يحصل على الراحة التي يحصل عليها الآخرون. بالإضافة إلى أنهم قد لا يحصلون على الترقية التي يستحقونها والدعوات الاجتماعية للمناسبات التي قد يستمتعون بها. والحب الذي يتوقون له لأن معظم الناس لا يحبون البقاء مع مكتئبين، لا في البيت ولا في العمل؛ لأن أكثرهم لطفاً ومهارة سيصبح مملاً ومتعباً.

وفي النهاية يحاول المكتئب وقاية نفسه بأن يسجن نفسه في حالة من اللامبالاة نتيجة المرور بإحباطات عديدة. وبمجرد أن يبنوا الأسوار حولهم يصبح من الصعب إغراؤهم بالخروج منها. وفي الواقع لا يريد المكتئب أن يهرب لأن سجنه مفضل لديه عن العالم البشع من حوله، والذي يراه بشعاً، أو الذي جعله هو نفسه بشعاً.

وفي هذا الوقت ربما يكونون قد نسوا تماماً الضرر والإحباط (كالفصل أو الإعاقة أو الفشل في الزواج أو تنمر صديق أو سادية مدرس أو إساءة أب أو عدم مبالاة أم) الذي سبب الاكتئاب أساساً. اسألهم عما يضايقهم وسيقولون: "لا أدري" أو "لا شيء". اسألهم ما إذا كان شخص أو شيء ما ضايقهم وسيقولون: "لا، إنني متضايق فحسب" ، اسألهم ما إذا كانوا يحتاجون لشيء وسيقولون: "لا، فقط اتركني وشأني".

ولكن لا يجب أن ننسى أن المكتئب بخلاف المنتقم، قد نسي الأذى ولم يعد يشعر بالغضب. إنهم يعتقدون أنهم ضعفاء ولا يملك أحد لهم أي مساعدة.



وبالطبع لا شيء أكثر إحباطاً من أن تتواجد مع شخص بمثل هذه الحالة؛ وخاصة حين تشك أو تعرف أنه يعاني فعلاً من شكوى أو ضرر، وتشك في أن الأمر ربما يتعلق بك! وأنت تعرف أنه حتى إذا عبرت عن غضبك وإحباطك، فإن انفعالاتك ستصطدم بأسوار السجن، وهكذا تبتلع انفعالاتك وتنصرف سواء حرفياً أو مجازياً تاركاً المكتئب كي يغوص أكثر في هوته. وفي النهاية يتواصل معه فقط من يستطيع أن يقضي بقية حياته في هوة مظلمة مماثلة ويشاركه حبه للعادات المدمرة للذات، ويفهم أوهامه عن الانتحار. ومن المثير أن المكتئب قد يجد نفسه يوماً ما متعلقاً بشخص يماثله في التفكير السلبي، ولكنه بدلاً من كبت غضبه فإنه يعبر عنه بعنف؛ ويكون المكتئب الآخر هو الهدف بالطبع! ويقول الأطباء عن هذه الحالات: إن شخصاً واحداً يعبر عن الغضب للشخصية أو لمجموعة من الأشخاص (هذه هي العجينة التي تصنع منها العلاقات السادية غير الصحية، وطعام كبش الفداء في الأسرة أو في جماعة ما).

ولكنْ هناك مخرج من سجن المكتئب لو أقروا بغضبهم وتعلموا التعبير عنه بفعالية. وأنا أتفق مع دوروثي رو، وهي عالمة متخصصة في الاكتئاب، على أن الخطوة الأولى هي تحدي مقولة: "الغضب شر" وكشف لا منطقيتها الجنونية.

وإذا كان لديك ميل للاكتئاب شعرت به من خلال قراءتك لهذا الكتاب، فإنني أقترح عليك بعض التدريبات التي ستساعدك في تغيير أنماط الغضب الرئيسية وستساعدك أيضاً في التخلص من ركام الإساءة والتعبير عن استيائك الدفين (الفصول ٦، ٧، ٨، ٩).

الغضب يمكن أن يساعد على الاستحواذ والرهاب والإدمان

ينشأ الاستحواذ والرِهاب في مواقف نشعر فيها، لسبب أو آخر، أننا نفقد السيطرة على أنفسنا أو على العالم من حولنا. وعلماء النفس يشيرون لهذا بالحيل الدفاعية. وهذه الحيل الدفاعية موجودة بكل الثقافات. وعلى



مستوى أكبر هناك أمم تحيي الطقوس القديمة وتستحوذ عليها الشعائر الدينية عند الخطر. وعلى مستوى الشركة نرى بيروقراطية أكثر واستحواذاً أكثر بصورة الشركة وممارساتها حين يشعر المسئولون بأنهم يفقدون السيطرة.

وعلى نطاق أضيق يمكننا أن نلاحظ الاستحواذ والرهاب عند الأطفال حين يتعلمون التكيف مع المشاعر الناتجة عن الإحباط وعدم الأمان من العالم الخارجي. قد لا يستطيعون النوم مثلاً دون القيام بطقوس معينة تعودوا عليها قبل النوم وربما نلاحظ استحواذ قصة معينة أو لعبة أو غطاء أو ملابس معينة عليهم، وربما يبتدعون طريقة معينة للطعام في هذا الوقت. إن أحد كتبي المفضلة كان ديوان Winnie the Pooh وكنت أحب قصيدة تحكي عن المشي على الأحجار الصغيرة، وظللت لأعوام أفعل ذلك في طريقي للمدرسة. ربما أن هذا الاستحواذ أنقذ أطفالاً ومدرسين كثيرين من لكمات ساحقة كنت أتخيل نفسي أوجهها لهم.

أي الوالدين الذي يريد التكيف مع هذا النوع من السلوك يعرف أن الحل ليس في مواجهة الأعراض؛ لأن ذلك في الواقع سيجعل الأمور تسوء. إذا قلت للطفل مثلاً: "أنت الآن رجل كبير ولا تحتاج لهذه اللعبة"، فسيكون ذلك سبباً للتمسك بها أكثر، كما أن الاستحواذ يزيد حين يشعر الطفل بالأذى أو التهديد أو القلق.

ولحسن الحظ يكتشف معظم الآباء (غالباً من خلال المحاولة والخطأ) أنهم يستطيعون مساعدة الطفل على التخلص من الاستحواذ والرهاب عن طريق التعامل مع المشاعر المسئولة عن هذه الأمراض. ولكن إذا كانت هذه المشاعر هي الغضب، وكانت هذه العاطفة من المحظورات، سواء في الأسرة أو في الثقافة القومية، فلن تكون هناك فرصة للقضاء عليها. وهكذا لن يتعلم الطفل أبداً كيف يسيطر على هذه العاطفة وسوف يتعلم الاعتماد على الاستحواذ أو الرهاب لكي يشعر ببعض السيطرة على الغضب أو الإحباط. وهكذا حين يصبح هؤلاء الأطفال راشدين وينتقدهم أحد مثلاً أو يحبطهم أو



يهينهم، فإنهم سوف ينغمسون في الأكل أو العمل أو الشراء أو التنظيف أو الغسيل أو الشرب أو التدخين أو الانعزال أو الخروج للأماكن المفتوحة وغيرها بدلاً من التعبير عن عاطفتهم المحرمة.

وللأسف، فإن من يعيش بالقرب من شخص يعاني من الاستحواذ أو الرهاب لا يكون في الغالب ذا عون كبير، فهو يتماشى مع عادات صديقه أو شريكه الغريبة؛ لأنه تعلم أن إثارة الأمر ربما تؤدي إلى نوبة غضب مرعبة، وهكذا يحافظون من ناحيتهم على مشاعرهم وتتحول العلاقة شيئاً فشيئاً إلى لطف مصطنع.

وقد لاحظت هذه الظاهرة لأول مرة منذ سنوات عديدة حين توليت برنامج تدريب ذاتياً لمجموعة من مرضى الرهاب، وكان كل شيء يبدو لطيفاً بشكل يبعث على الريبة؛ فالأزواج والزوجات رائعون ومتفهمون، والأطفال مهذبون؛ ولكن العلاقات نفسها تفتقد للإحساس والإثارة. وهكذا تصبح المجموعة بها دفء الأسرة، تصبح مكاناً جميلاً يجلس فيه الناس ويلاحظون التطورات الكبيرة في الأعراض والمجموعة تحكي قصة وراء قصة عن الرعاية التي وجدوها. وفي النهاية استخدمت العلاج بالمواجهة والذي أخرج كل مشاعر الاستياء الدفينة من أم مريضة أو أب سكير أو جد لعان أو المشاغبين بالمدرسة أو التفرقة الظالمة أو الإصابات اللعينة وغيرها، وكانت جائزتي أن أرى نمو الثقة والتلقائية والإبداع في أناس تعلموا الاعتراف بمشاعرهم الدفينة والتعبير عنها بأمان، ثم استخدموا هذه المهارات الجديدة ليضيفوا طعماً جديداً لعلاقاتهم.

وخلال عملية العلاج، والتي استخدمتها بعد ذلك مئات المرات، بدأت عادات الاستحواذ والرهاب في التراجع، بل إن بعضها اختفى من تلقاء نفسه. أما العادات المتأصلة فإنها تحتاج أحياناً إلى رعاية إضافية من خلال أساليب يتم تنفيذها خطوة بخطوة، ولكن مع الاعتراف بالغضب ستتوفر



علــى الأقــل الطاقــة والحــافز المطلــوبين للتخفيــف مــن هــذه العــادات أو استئصالها.

ورغم أنني لا أزعم أن الغضب المكبوت هو السبب الجذري لكل هذه الأعراض، فإنني وجدت دلائل كافية لتقنعني بأن أي شخص يجد نفسه منغمساً في نشاط قسري لا يقاوم يجب أن يسأل نفسه: أي شعور أحاول أن أسيطر عليه؟ وسأندهش بشدة إذا لم تجدوا أن الغضب من الإجابات المتكررة على هذا السؤال.

الغضب يمكن أن يساعد الميول الهوسية

إن أي شخص عمل في مستشفى للأمراض العقلية وضحك على قصص وهلوسة مريض في نوبة الجنون يعرف كيف يمكن أن تتحول هذه النوبة الجنونية المضحكة إلى ثورة مرعبة لا يمكن السيطرة عليها بسبب كلمة طارئة أو نظرة. إن سوء إدارة الغضب ربما لا يؤدي إلى حالات الهوس مباشرة، ولكنني أعتقد أنه قد يكون مثيراً، ويعرقل الشفاء.

ولكي نفهم كيف يمكن أن يحدث ذلك، حاول أن تتذكر مرة كنت فيها غاضباً بشدة ولا تستطيع التعبير عن الغضب. من المحتمل تماماً في هذه الحالة أنك وجدت نفسك تندفع دون هدف في البيت أو في المكتب في حالة هياج وربما تصنع أعمالاً لنفسك ولغيرك ربما كان من الصعب أن تلاحظها من قبل. وربما تجد عقلك يتنقل من موضوع لآخر بسرعة من الأدراج التي تحتاج إلى تنظيم إلى الملاحظات التي تريد أن تكتبها إلى المكالمات التي تريد أن تقوم بها إلى الإجازات التي لم تنظم حتى الآن، وغيرها. وبعد فترة تهدأ ثورتك ويخف إحباطك وتستأنف حياتك مسارها الطبيعي.

ولكن تخيل إذا كانت لديك تلك الهوة السحيقة من الغضب التي لا يملؤها أي كم من النشاط، حينئذ لن يهدأ عقلك ولن يتوقف ذهنك عن التفكير، ومن ثم تحاول أن تبدد هذه الحالة بالضحك والهذر، وتغير نشاطك



أو أفكارك في التو حين تقابل مشكلة أو إحباطاً، وتبدأ عملاً أو حواراً ولكن نادراً ما تنهيه، وتشعر دائماً بعدم الرضا، ويتراكم الإحباط بداخلك، وتصبح متعجلاً أكثر وأكثر، وفي النهاية تصل لنقطة الافتراق. وإذا وصلت لهذه النقطة أولاً، فإنك تعاني من الاكتئاب، أما إذا كان من حولك هو الذي لا يستطيع أن يتكيف معك، فإن حالتك دخلت مرحلة الجنون وتحتاج إلى رعاية مصحة عقلية.

ومن رحمة الله أن القليلين يصلون لهذه المرحلة. ولكن ألا يضيع الكثيرون منا الكثير من الوقت والطاقة للقضاء على الغضب والإحباط من خلال أنشطة غير بناءة ومشتتة وفوضوية؟

الغضب يمكن أن يساعد على إذكاء عقدة الاضطهاد والتحامل ومواقف العداء

يمكن للغضب أيضاً أن يشعل لهيب عقدة الاضطهاد والتحامل حتى في المواقف اليومية العادية، وسوف أوضح هذا من خلال حكاية مفيدة: "حكاية جاك وجيل" (ولاحظ أنني وضعت الأفكار المهينة بين قوسين).

جاك رجل أعمال إنجليزي يقضي يوماً شاقاً بالعمل. بدأ اليوم بأن عرف جاك أن عمال التنظيف أوقعوا القهوة دون قصد على مستندات مهمة، ثم علم أن أحد الموظفين الجدد نسي أن يكتب تقريراً ما. وسمع جاك هذه الأخبار واستسلم لها في صمت (لم يعد أحد يهتم بعمله). وفي المساء يعرف أن "أنجيلا" زميلته الأصغر سناً والحاصلة على الماجستير في إدارة الأعمال والذي لم يستطع الحصول عليه ترقت إلى منصب كان قد وعد به العام الماضي. يشعر جاك بالإحباط والغضب، ولكن مشاعره تظل مدفونة بداخله (ربما ينتظر الجميع أن يرى رد فعلي، لن أحقق لهم هذه المتعة).

يهنئ جاك أنجيلا وهو يحاول أن يبدو طبيعياً وهو يشرب كأس الاحتفال الذي قدم له (أستطيع أن أفعل أي شيء كي ألطخ هذه الابتسامة المزهوة الزائفة من على وجهها). ويهدئ جاك نفسه فيقول: لا داعي لإفساد الأمر - فأنا على أية حال أحتاج للعمل (من المحتمل أنها



تحدثت مع المدير الإداري عن مستقبلي في العمل وهم الآن يراقبون كل خطوة من خطواتي ليجدوا مبرراً لفصلي).

وفي الطريق للبيت تحدث جاك مع أحد زملائه عن التأخير المتكرر للقطارات (إنها دائماً تتأخر بعد أيام العمل الشاقة، لا شك أن المسئولين في هيئة السكك الحديدية ساديين يستمتعون بتعذيب الآخرين). ويصل القطار في موعده ويشعر جاك بسخافة الموقف، (يبدو أن شخصاً جديداً قد تولى المهمة، ستعود القطارات للتأخير بعد فترة وجيزة)، وكان القطار مزدحماً وليس به أماكن للجلوس، وهكذا سند جاك ظهره المتعب ووقف ينظر لمجموعة من الجالسين الشباب يقهقهون، (إنهم مثل الموظف الذي نسي أن يكتب التقرير. لا يأبهون بشيء سوى أنفسهم، الشباب كله أناني هذه الأيام، ربما يسخرون من ربطة عنقي. أراهن أنهم لن يقفوا حتى لامرأة عجوز حامل).

ويأتي محصل التذاكر وهو من جذور هندية ويحاول جاك إخراج حافظة النقود ولكن الزحام لا يمكنه من تحريك ذراعه، ويزداد غضبه وإحباطه (لا شك أن عامل النظافة الكسول بالمكتب سرق الحافظة)، ويبتسم له محصل التذاكر (أراهن أنه مبتهج لأنه يظن أنه أمسك بي -رجل أبيض مقبوض عليه- إنهم جميعاً بنفس الطبع). ويجد جاك التذكرة والتي وضعها نتيجة توتره بجيبه على غير العادة وليس بالحافظة.

وبعد لحظات يلاحظ المرأة الواقفة بجواره تنظر له (لماذا تنظر لي هذه المرأة الغبية، أليس لديها أفضل من أن تحرج الآخرين بنظراتها؟)، وتقول بلهجة أمريكية: "مساء الخير، أنا جيل، لقد التقينا العام الماضي بالمؤتمر" (آه، بعد بعض الثرثرة سوف تسألني ما إذا كنت قد عرفت أخبار أنجيلا الجيدة، لا، لن أشارك في هذه الثرثرة النسائية)، ويرد جاك: إنها لابد وأن تكون مخطئة وينظر للجهة الأخرى (حتى وإن كنت أتذكر، لن أحقق لها ما تريده وأخبرها، لا شك أنها حصلت ظلماً على ترقية بدلاً من زميل لها وأراهن أنها مثل أنجيلا لها أطفال صغار مهملون في حضانة ما). وتشعر المرأة بالإهانة وتعزي نفسها بأن تقول: إن هذه هي مشاعر الإنجليز وطريقتهم في التعامل؛ إنهم دائماً منحرفو المزاج وهم عائدون لبيوتهم وزوجاتهم الخاضعات المملات.

وهكذا تنتهي قصة ضياع فرص جاك وجيل.



وغضب جاك على الأقل مفهوم إن لم يكن مبرراً. وأعتقد أن هذه القصة كانت ستكون لها نهاية أخرى إذا كان جاك قادراً على التعبير عن بعض مشاعره ومناقشة بعض أحزانه بحزم. ربما كان حينئذ سيجد تعاطفاً واطمئناناً ولن يتحول غضبه إلى هذا المزيج البغيض من المرارة وعقدة الاضطهاد.

> إن دفع الغضب إلى جحيم اللاوعي يمكن أن يحوله من قوة قد تكون إيجابية إلى قوة سلبية عاصفة.

وبالرغم من أن غضب جاك يؤذي صحته واحترامه لذاته، فإنه لا يؤذي أي شخص آخر، لأن عقدة الاضطهاد والتحامل لم يتجاوزا أفكاره. ولكن إذا كان لهذه القصة جزء آخر، فإننا كنا سنشاهد ظهور مشاعر جاك المكبوتة كلما زاد التحامل وعقدة الاضطهاد، ربما كنا سنشاهد مشهداً لجاك وهو يحكي فكاهات عنصرية في المقهى أو المكتب، وربما كان سينضم (في السر طبعاً) لحزب يميني متطرف أو جماعة سياسية رجعية.

> إن جرائم الطغاة ليست كوارث طبيعية؛ يمكننا أن نتجنبها، ويجب علينا ذلك.
>
> أليس ميلر

وربما لم تكن حالة جاك تهديداً خطيراً لمن حوله، ولكن هناك من لديه من القوة والتأثير ما يجعل عواقب التعبير عن مشاعره غير محمودة. وقد ركزت أليس ميلر -وهي طبيبة نفسية تحظى بالكثير من الاحترام، وكاتبة في موضوع الإساءة إلى الأطفال- على هذه النقطة في كتابها Breaking Down the Wall of Silence من خلال تحليلها لتأثير الإساءة على الأطفال في حالة الطاغية مثل هتلر، وهي ترى أن التحامل وعقدة الاضطهاد التي تسببت في عذاب الملايين كانت نتيجة مباشرة لكبت الغضب الذي شعره هؤلاء القادة وهم أطفال نحو آبائهم للقسوة في المعاملة.

ولكن الطاغية لا يكون بمفرده بالطبع. إن أمثال هتلر وستالين تشاوتشيسكو وميلوسيفتش قادرين على فعل ما يفعلونه لأنهم فقط ماهرون في إشعال لهيب عقدة الاضطهاد والتحامل في عقول الآلاف، بل الملايين من المحبطين، وربما لا يميل كل هؤلاء للقيام بأعمال العنف، ولكن من خلال إعطاء ظهورهم لما يحدث يساعدون ويباركون أفظع الشرور.

وأريد أن أضيف هنا أننا نستطيع أن نمنع عدداً كبيراً من الأعمال الخاطئة للناس العاديين بما فيهم أنا لو استطعنا وحسب أن نتعلم إدارة الغضب عن طريق خروجه في شكل عبارات حاسمة، وبالتالي لا نضر عقولنا أو تقديرنا للأمور أو احترامنا لذاتنا.

وهكذا يجب أن نحتفظ بغضبنا في الوعي، وإن كان ذلك من أجل صحتنا العقلية فحسب، فإن هذا يكفي .

> إن الصحة العقلية عملية متواصلة من التفاني للواقع على حساب أي شيء آخر.
>
> سكوت بيك

الفصل ٤

الغضب والسلوك



إن فهم أنماط سلوكنا وسلوك الآخرين في علاقتها بالغضب من الأمور بالغة الأهمية في موضوع إدارة الغضب. وما زلت أحاول في معظم الأحوال أن أفصل "نفسي الحقيقية" عن سلوكي، خاصة حين يكون سلبياً وقبيحاً. ربما أحاول مثلاً أن أبرر سلوكي بإلقاء اللوم على الضغوط أو التوقيت أو الجوع أو قريب تحدث "من خلالي" أو حتى الشخص الآخر. وإذا لاحظت هذا (أو لاحظه شخص آخر)، فإنني أحاول أن أستوعب نفسي وأتحمل مسئولية سلوكي وبعضاً من عواقبه على الأقل، وكنت أقول لنفسي دائماً:

من الأشياء المفيدة التي أتذكرها في هذه الأوقات أنه مهما كانت الصورة الداخلية الجميلة التي أحملها لنفسي. فإن سلوكي هو الذي يشكل الصورة التي يراني عليها الآخرون. وبمعنى آخر. إننا لا نجد الوقت. ولا الميل إلى البحث عن الحقيقية التي يخفيها الفعل حتى في العلاقات الحميمة التي تقوم على التعامل اليومي، وبالتالي نتصرف معظم الوقت بناء على الفرض:

> السلوك مرآة تعكس صورة الشخص.
>
> جوته

في عيون الآخرين، أنا ما يمثله سلوكي.

وفي عيوني، أنت ما يمثله سلوكك.

وأعتقد أنه من المهم أن نتذكر هذه الحقيقة المرعبة حين نتحدث عن الغضب لأن تجاهلها قد يؤدي لنتائج وخيمة على علاقاتنا.

وهناك أربعة أسباب رئيسية تجعلني أعتقد أنه من المفيد أن نقضي بعض الوقت للتفكير في طبيعة السلوك الغاضب:

١. لأن هذا يمكن أن يساعدنا على الوعي بالسلوك الذي يثير استجابة الغضب في الآخرين حتى إن لم يكن هذا يغضبنا.

٢. لأن هذا يمكن أن يساعدنا على الوقوف على العلاقات التي تشير إلى غضب الآخرين. وهكذا نستعد للدفاع عن أنفسنا بشكل مناسب.

٣. لأن هذا يمكن أن يساعدنا على الوعي بغضبنا الذي ننكره ونكبته. وأحياناً يخبرنا سلوكنا بالحقيقة التي تحاول انفعالاتنا إخفاءها (إذا كنت مثلاً تنسى دائماً عيد ميلاد صديق معين حتى وإن كنت تندم ندماً حقيقياً على سلوكك، فإن هذا يدل أن هناك ضيقاً أو استياء معيناً).

٤. لأن هذا يمكن أن يساعدنا على أن نتعرف على أساليب السلوك المناسبة للتعبير عن الغضب بحسم.

وقد لخصت في المقدمة أنواع السلوك الرئيسية المرتبطة بالغضب الحاسم وهي كما يلي:

- حاسم
- غير عنيف
- متوجه نحو الهدف

- أخلاقي
- مسئول

وسأتعامل مع هذه الفكرة بشكل موسع لاحقاً حيث أورد قائمة مفصلة بأنواع السلوك الذي ألاحظ الناس يستخدمونه للتعامل مع الغضب أو إدارته. ولكن لننظر أولاً لبعض السلوكيات السلبية والتي تنتج عادة من اتباع أساليب غير حاسمة في التعامل مع الغضب. ويمكن تصنيف هذا السلوك إلى نوعين:

١. **السلوك السلبي**: يرتبط بالاستجابة التقليدية الأساسية "اهرب" وكذلك إنكار وكبت الغضب.

٢. **السلوك العدواني**: يرتبط باستجابة "اضرب" واستخدام طاقة الغضب اللفظية والجسدية في الإساءة والأذى.

وفيما يلي بعض الأمثلة التي أوردها من خبرتي بالسلوك اليومي. ولا أقول هنا إن هذه الأمثلة إرشادات لا تحيد عن الصواب في التعرف على الغضب، ولكنك تستطيع أن تستخدمها لتنشيط ذهنك وحسب. حدد الأمثلة التي تنذرك بالخطر ثم عد إليها بعد ذلك وأنت تصنع "قائمة المنبهات بالغضب" (انظر الجزء الرابع).

أعتقد أن بعضاً ممن يقرءون هذا الجزء سيتساءلون على أي أساس أضع سلوكيات معينة في قوائم معينة. وأعلم أن فكرتنا عما نعتبره سلوكاً عدوانياً أساسياً تختلف حسب ثقافتنا التي وجدنا أنفسنا فيها. فمثلاً، قد ترى أسرة انطوائية التذمر بكلمة قسم استفزازاً عدوانياً صريحاً، وليست سلوكاً سلبياً، وقد يعد تدمير الأشياء (بقصد إيذاء الآخرين) سلوكاً سلبياً وليس عدوانياً في مجتمع يتميز بالقسوة والخشونة.



السلوك السلبي

التعبير السلبي عن الغضب

مكتوم

- ☐ مخزون من الاستياءات يتم التعبير عنه خلف ظهور الناس أو من خلال اتهامات خبيثة في سياق حوارات تبدو بريئة.
- ☐ التعامل بصمت مع الموقف و/أو الهمهمة.
- ☐ تجنب الاتصال بالعين.
- ☐ الشفتان أو الذراعان أو الساقان مضمومتان.
- ☐ الانصراف بوجه مكتئب دون تفسير.
- ☐ عبارات إذلال مختفية في شكل ملاحظات أو تقييم ("إن هذا لمصلحتك!") أو فكاهات.
- ☐ نشر الشائعات.
- ☐ دردشة خبيثة.
- ☐ شكوى دون ذكر شخص معين.
- ☐ خطابات مسمومة.
- ☐ الإكثار من الأسئلة المحرجة والتحديات المختفية.
- ☐ رسم كلمات أو عبارات.
- ☐ السرقة.
- ☐ التملق.

مناور

- ☐ تحفيز الآخرين على دور عدواني ثم عرض الصفح.
- ☐ تشجيع العدوان ثم البقاء بعيداً.
- ☐ استخدام الابتزاز العاطفي.
- ☐ استخدام الدموع بدلاً من إظهار الغضب.

- ☐ استخدام الصداع وأمراض أخرى للوصول للهدف أو منع الآخرين من فعل شيء ما أو جعلهم يشعرون بالذنب.
- ☐ تدمير العلاقات والخطط عن طريق التأخر أو النسيان أو التظاهر بالغباء.
- ☐ استخدام الإثارة العاطفية.
- ☐ استخدام طرف ثالث (إما طفل بريء مثلاً، وإما شخص ثرثار) لنقل المشاعر السلبية.
- ☐ منع المال أو الموارد الأخرى.

لائم للذات

- ☐ التأسف في غير موضعه أو بصورة زائدة.
- ☐ انتقاد الذات بإفراط.
- ☐ الدعوة لنقد وعقاب الذات.

مضحي بالذات

- ☐ التعاون بشكل مبالغ فيه.
- ☐ يقبل المرتبة الثانية بلا غضاضة.
- ☐ يتأوه بصمت ولكن يرفض المساعدة ("لا تنشغل بأمري").
- ☐ يتشكر كثيراً أو يقوم ببعض الحركات الودية في الوقت الذي لا يُتوقع منه ذلك.

غير فعال

- ☐ دائماً يجعل نفسه والآخرين سبباً للفشل.
- ☐ يعتمد على الآخرين ولكنه يختار دائماً من لا يعتمد عليهم.
- ☐ يكون عرضة للحوادث أو أخرق أو يقوم بأخطاء سخيفة على الدوام.
- ☐ لا يتدخل مطلقاً وضعيف الإنجازات وبارد عاطفياً.
- ☐ يعبر عن الإحباط بخصوص أشياء تافهة ولا يهتم بالأشياء الخطيرة.

هادئ

- ☐ يهز كتفيه أو يبتسم ابتسامة زائفة أو يصافح مصافحة فاترة.
- ☐ يبدو "هادئاً".
- ☐ يتحدث بعبارات تظهر إيمانه بالقضاء والقدر.
- ☐ يبقى صامتاً بينما الآخرون يقررون.
- ☐ يكبح عواطفه بالكحول أو الطعام أو النيكوتين أو المخدرات.
- ☐ ينام كثيراً
- ☐ لا يستجيب لغضب الآخرين.
- ☐ فاتر.
- ☐ يخصص وقتاً كبيراً للآلات أو الأشياء أو الجهد العقلي.
- ☐ يتحدث عن الإحباطات ويفلسفها دون إظهار أي مشاعر.

استحواذي

- ☐ يريد كل شيء أن يكون نظيفاً ومنظماً.
- ☐ لديه عادة الفحص الدوري.
- ☐ يأكل كثيراً أو يفرط في استخدام نظم الحمية.
- ☐ يطالب أن تتم الأعمال على أكمل وجه.

مراوغ

- ☐ يدير ظهره للكوارث.
- ☐ يتجنب الصراعات والإحباطات.
- ☐ لا يناقش أو يجادل.
- ☐ يصاب بالرهاب (حيث يتهم أشياء عادية وأماكن عادية بأنها السبب في الإحباط أو الكارثة)
- ☐ يغلق التليفون.
- ☐ لا يرد على التليفون أو جرس الباب (ليلقنهم درساً).



السلوك العدواني

التعبير عن الغضب بعدوانية

التهديد

- ☐ إخافة الناس بأن تقول لهم كيف يمكن أن تضرهم أو تضر ممتلكاتهم أو مستقبلهم.
- ☐ استخدام إشارات جارحة.
- ☐ الميل للأمام ووضع اليد على الخصر وهز قبضة اليد.
- ☐ ارتداء ملابس معينة ورموز أخرى (مثل بعض الشارات والوشم) المرتبطة عادة بالعنف.
- ☐ تعقب شخص بالسيارة.
- ☐ الإزعاج ببوق السيارة.
- ☐ حمل مسدس أو سلاح أبيض.
- ☐ صفع الباب أو الطرق بالأصابع لإظهار الضيق وغيرها دون إبداء سبب الغضب.

المؤذي

- ☐ استخدام العنف الجسدي.
- ☐ الإساءة بالألفاظ وذكر ملاحظات مهينة خاصة على الملأ.
- ☐ استخدام الذكاء الساخر أو الفكاهات العملية الجائرة.
- ☐ تبديد الثقة.
- ☐ خرق آذان الجيران بالموسيقى الصاخبة أو أنواع الصخب الأخرى.
- ☐ استخدام لغة بذيئة للتوبيخ.
- ☐ تجاهل مشاعر الآخرين خاصة حين تكون هذه المشاعر واضحة.
- ☐ التمييز عن قصد.

- ☐ عقاب أو لوم الناس على أفعال معروف أنها لم تحدث (على سبيل المثال ضرب مثل بشخص أو مجموعة).
- ☐ يصنف الناس ("أنت هتلر صغير" أو "أنت نموذج للمرأة" أو "أنت مراهق").

المدمر

- ☐ يدمر الأشياء.
- ☐ يبدد الموارد.
- ☐ يلوث البيئة بلا مبرر.
- ☐ يدمر عن عمد علاقة الناس ببعضها.
- ☐ يقود السيارة بسرعة.
- ☐ يشرب كثيراً (خاصة ليوصل رسالة لشخص آخر).

المستأسد

- ☐ يستخدم التهديد أو العنف ليجعل الضعفاء يفعلون ما لا يريدون.
- ☐ يضطهد.
- ☐ يدفع يُكره بعنف.
- ☐ يستخدم المال والقوى الأخرى للقهر.
- ☐ يصيح أعلى مما يصيح الآخرون.
- ☐ يستخدم سيارة أقوى ليخرج شخصاً ما عن الطريق.
- ☐ يسلط ضوء السيارة الأمامي على الناس عن عمد.
- ☐ استغلال نقاط لآخرين.

اللائم ظلماً

- ☐ يتهم الآخرين بأخطائه.
- ☐ يلوم الآخرين على مشاعره وسلوكياته ("أنت الذي أثرت غضبي" أو "أنت الذي قدتني لهذا").



- ☐ يلقي اتهامات عامة ("لا يهمني من فعل هذا").

المهووس

- ☐ يتحدث بسرعة أكبر مما ينبغي.
- ☐ يمشي بسرعة أكبر مما ينبغي (في الغالب يسبق الشخص الآخر بخطوات).
- ☐ يعمل كثيراً ويتوقع من الآخرين أن يتماشوا معه.
- ☐ يقود السيارة بسرعة أكبر مما ينبغي.
- ☐ يصرف أمواله بلا روية ويستدين (وخاصة حين يكون في هذا حرمان للآخرين).

المتكلف

- ☐ يتباهى على نحو يجعل الآخرين يبدون صغاراً.
- ☐ يعبر عن عدم الثقة بأي شخص إلا نفسه.
- ☐ لا يتفاوض.
- ☐ لا يقبل الخسارة بصدر رحب.
- ☐ يريد أن يكون مركز الأحداث طوال الوقت.
- ☐ لا ينصت.
- ☐ مقتنع.
- ☐ يتوقع أن تحل المشاكل في جلسة مؤانسة.

الأناني

- ☐ يتجاهل احتياجات الآخرين.
- ☐ لا يستجيب لطلب المساعدة.
- ☐ يعوق محاولات تصنيف الإحباطات ("ليس هناك ما أريد أن أتحدث عنه").
- ☐ يأخذ مكان غيره في الصف.



- ☐ يشق طريقه بين السيارات عد نقيادة.

المنتقم

- ☐ يبالغ في العقاب.
- ☐ يرفض أن ينسى ويسامح.
- ☐ يسترجع الذكريات المؤلمة من ماضيه.
- ☐ يقوم بأشياء نتيجة للغيظ وحده.

المفاجئ

- ☐ يثور ويهدأ فجأة.
- ☐ يثور لأشياء بسيطة.
- ☐ يهجم دون تفرقة.
- ☐ يعاقب على نحو غير متوقع ,فقط لكي يعرف من المسئول).
- ☐ حين يكون مزاجه صافياً يوقع الأذى بالناس فجأة دون سبب.
- ☐ يستخدم المخدرات والمشروبات التي تفقد التوازن.
- ☐ يستخدم الحجج غير المنطقية، (لا يهمني ما معنى هذا الكلام ولا تهمني الإحصائيات).

وكتابة هاتين القائمتين جعلتني أدرك إلى أي مدى أميل للتصرف بهاتين الطريقتين عند الغضب. (وأستطيع أن أتخيل أسرتي وهي تومئ بالموافقة على هذا الكلام). وربما أشعر الآن بذنب أكبر لأنه من خلال دراستي لهذا الموضوع أصبحت على وعي أكبر بمدى تفضيلي لسلوكيات معينة. ولكنني أعرف الآن على الأقل أن هناك سلوكيات بديلة، وهكذا يكون هدفي أوضح. وكنت قبل ذلك أشعر بالضعف وقلة الحيلة حين كنت أدرك سوء تصرفي في حالة الغضب؛ لأنني لم أكن أعلم أن هناك خيارات للتعامل بحسم، والآن أستطيع على الأقل أن أعزي نفسي بأن أقول من خلال الممارسة والإصرار والصبر إنني أستطيع أن أتبع الأسلوب التالي برغبة وثبات وتماسك!

السلوك الحاسم

التعبير عن الغضب بحسم

حين نرى شخصاً ما يعبر عن غضبه بحسم، فإننا عموماً نتوقع منه أن يتمتع بالصفات التالية:

مباشر

- ✓ لا يحوم حول الموضوع.
- ✓ يجعل سلوكه مرئياً وواضحاً.
- ✓ يستخدم لغة الجسد ليعبر عن مشاعره بوضوح وصدق (ليست هناك ابتسامات ساخرة).
- ✓ يقول المقصود بالضبط ولا يتحفظ في رأيه.
- ✓ يعبر عن الغضب مباشرة أمام الشخص أو الأشخاص المعنيين.

امين

- ✓ يُظهر أن هناك أساساً أخلاقياً واضحاً للغضب.
- ✓ يكون على استعداد لمناقشة أخلاقيات وأسباب الإحباط والغضب (حين تخمد النار).
- ✓ لا يستخدم الابتزاز العاطفي أو الجسدي.
- ✓ لا يتعدى على حقوق الآخر الإنسانية الأساسية، سواء جسدياً أو لفظياً.
- ✓ لا يستخدم أبداً السلطة أو السن أو الحجم لقهر الضعيف أو الأعزل بدون وجه حق.
- ✓ يتحمل مسئولية أفعاله ومشاعره (لا يقول: "أنت أديت بي إلى/أجبرتني على/جعلتني أفعل ...").

مركز

- ✓ لا يحيد عن الموضوع.
- ✓ لا يدخل الأمور الثانوية والتفاهات في النقاش.
- ✓ لا يدخل أحداث الماضي البعيدة غير المرتبطة بالموضوع في النقاش.

مصر

- ✓ يعبر عن شعوره وموقفه مرات ومرات.
- ✓ يصر على رأيه.
- ✓ يظهر طاقة كافية لتحمل الضغط العقلي والعضلي للحديث والمشي والوقوف وغيرها لأي فترة كانت.

شجاع

- ✓ يقوم بمغامرات محسوبة.
- ✓ يتحمل الإزعاج المؤقت من أجل الربح طويل المدى.
- ✓ يغامر بعدم إسعاد بعض الناس لبعض الوقت.
- ✓ لا يخاف من غضب الآخرين (طالما كان غير عنيف بالطبع).
- ✓ يتميز عن الآخرين ويتمتع بالخصوصية والتميز.
- ✓ قيادي.
- ✓ يستخدم مهارات حماية الذات لمواجهة الإساءة الجسدية واللفظية.

منفعل

- ✓ يستخدم كل طاقته الجسدية ليظهر عن شعوره (الصوت المرتفع مثلاً أو الضرب على المنضدة).
- ✓ يكون متحفزاً ومتحمساً.



- ✓ يتصرف بحيوية ونشاط.
- ✓ يبادر بالتغيير.
- ✓ يظهر اهتماماً كبيراً.
- ✓ يكون وقائياً بقوة.
- ✓ يحمس الآخرين.

مبدع

- ✓ يفكر بسرعة.
- ✓ يستخدم ذكاءه كثيراً.
- ✓ يخرج بأفكار جديدة وآراء جديدة بتلقائية.
- ✓ يظهر رغبة في تهدئة الآخر، إذا تطلب الأمر، خلال مرحلة "هدوء ما بعد العاصفة".

متسامح

- ✓ يظهر رغبة في سماع أحزان الناس وأسباب غضبهم.
- ✓ يظهر قدرة على محو سجل الغضب بمجرد أن يعبر عنه (مثلاً، بعد ثلاثة أسابيع، لا يقول: "لم يكن هذا رأيك حين كنت غاضباً، لقد قلت إنني...").

وهكذا، إذا كانت هذه هي الطريقة التي تحب أن تتصرف بها وأنت غاضب، فلا تجعل هذا النموذج الرائع يستحوذ عليك. واصل القراءة!

إذا كنت تريد تغيير عادات حياتك، فإن عليك أن تفعل ما هو أكثر من مجرد تذكير نفسك بما يجب أن تكون عليه سلوكياتك، تحتاج إلى القيام بخطوات إيجابية لإعادة برمجة الطيار الآلي في اللاوعي والذي يقودنا للتصرف بأساليب غير حاسمة.

الفصل ٥

أنماط الغضب الشخصي



ذكرنا من قبل أن لكل شخص نمطاً فريداً في إدراك الغضب والشعور به والاستجابة له. هذا النمط مبرمج في صورة الطيار الآلي في المخ. ورغم أن هذا النمط يختلف حسب المناسبة، فإن هناك استجابات متوقعة ومعتادة لكل شخص. ويسمي علماء النفس هذا النمط "سمة الغضب" للتفريق بين أثره وبين عوامل أخرى كالبيئة والضغوط. ولنأخذ مثالاً:

المثير

كنت أمشي في الشارع وفجأة خطف شخص حقيبتي، واختفى اللص وبقيت بلا نقود وبلا مفاتيح السيارة.

رد الفعل

ماذا تتوقع أن يكون رد فعلي؟

ربما تحتاج قبل أن تخمن –وهو أمر مفهوم تماماً– أن تعرف المزيد عن ظروف الحادث ومكانه. ربما تسأل مثلاً ما إذا كنت في بلدي أم في بلد



لا أتحدث لغتها. هل اندهش من حولي أو غضبوا أو حاولوا المساعدة أم تظاهروا بعدم الملاحظة؟

ولكن ربما أنت في حاجة أكبر لمعرفة شيء ما عن شخصيتي، وعن تاريخي الشخصي. ربما تسأل مثلاً ما إذا كنت من ذلك النوع الذي يهب للدفاع عن نفسه؟ أو من النوع الذي ينتظر من ينقذه؟ كذلك تحتاج أن تعرف ما إذا كنت شخصية حذرة متشككة أم ساذجة تمنح الجميع ثقتها؟ هل أنا من النوع الذي يصرخ؟ أم من النوع الذي يصر على أسنانه في صمت؟ هل حدث لي هذا الشيء من قبل، وإذا كان قد حدث، فكم مرة، وكيف كان رد فعلي؟

ومن خلال هذه الأسئلة ستحاول أن تكون صورة عن قدرة الشخصية على الغضب في حالة أن يهاجمني أحد أو يحبطني، وكذلك عن سلوكياتي المعتادة لهذه المشاعر. ومع هذه المعلومات ستخرج توقعاتك أقرب للصواب مما لو كنت مثلاً بحثت في داخلك وبنيت توقعك على رد فعلك الشخصي.

إننا دائماً نبني توقعاتنا وأحكامنا على مشاعر الآخرين وسلوكهم كنتيجة لخبراتنا ومشاعرنا. فمثلاً هناك مجموعة من الاستجابات المتوقعة في قصة الحقيبة كما يلي:

- "أظن أنك وقفت مذهولة دون حراك، أليس كذلك؟ هذا ما حدث لي العام الماضي حين....".
- "لا شك أنك كنت تتميزين غضباً. حين يحدث لي شيء كهذا أجن، أكون على وشك ارتكاب جريمة قتل".

وهكذا، فإن نفس الشيء قد يضايق شخصاً ما قليلاً ويثير غضباً عنيفاً عند الآخر. ربما يشعر شخص أن خطف حقيبته ليس اعتداء عليه شخصياً لأنه يعتقد أن هذا هو الطبيعي في ظل وجود فقراء جوعى ومشردين. وربما يشتاط شخص آخر لاعتقاده بأن هذه علامة أخرى على أن العالم أصبح مليئاً



بالشرور. والإحاطة بمعلومات بشأن هذه المعتقدات المختلفة وراء الاستجابة مفيدة جداً. فهذه المعلومات قد تجعلنا مثلاً ننظر لاستجابة "غريبة" أو حتى استجابة "مجنونة" بتعاطف، حتى حين تكون هذه الاستجابة استجابتنا!

ولكن معتقدات كهذه تتكون من عامل واحد بين عوامل عدة تؤثر على ردود أفعالنا الفردية. إن أنماط الغضب الشخصية هي استجاباتنا الفريدة لمثيرات الغضب، وهي تقوم على خليط معقد من العادات بالارتباط مع:

- **تفكيرنا**: حين تواجهنا مشكلة هل نفكر فيها بالمنطق أم نتصرف من وحي البديهة؟
- **انفعالاتنا**: حين نواجه هجوماً هل نميل إلى كتم انفعالاتنا أم إظهارها؟
- **سلوكنا**: حين يواجهنا إحباط هل يكون رد فعلنا لفظياً حاسماً أم نصيح بإساءات أم نبقى صامتين؟

كيف تتشكل هذه الأنماط؟

نستطيع أن نعود في هذه النقطة إلى جدلية الطبيعة/النشأة التي ناقشناها في الفصل الثالث ونفكر في كل الدلائل العلمية والأكاديمية، أو أستطيع أن ألخص وجهة نظري التي تقوم على خبرتي الشخصية وفهمي للنظريات. وأنا أرجح الاختيار الثاني لبساطته وسرعته. وهناك اختيار ثالث وهو أن تقرأ المزيد من الكتب إذا أردت أن توسع من فهمك النظري لهذه العمليات.

إن أنماط الاستجابة الرئيسية المرتبطة بالغضب تتشكل خلال عملية نمو الشخصية والتي تتم، من وجهة نظري، بالطريقة التالية.

إننا نصل للحياة ولدينا تكوين بيولوجي فريد يجعلنا نميل إلى التفكير والشعور والتصرف بطريقة لها خطوط عريضة مميزة. فعلى سبيل المثال، قد تحدد جيناتنا ما إذا كنا انطوائيين أو اجتماعيين، أم منطقيين وعلميين،



أم نميل للحدس والفن، وهي تحدد أيضاً ما إذا كنا هادئين أم سريعي الاستثارة. ولكن هذه السمات الشخصية الأساسية تتطور وتتشكل ويعاد تشكيلها من خلال خبرتنا الشخصية في الحياة ومن خلال سنوات الطفولة الأولى التي تترك انطباعاً قوياً علينا.

إننا مثل كل الكائنات الحية لدينا حاجات لابد من إشباعها لكي نستمر في الحياة والنمو. وإشباع هذه الحاجات، أو عدم إشباعها، هو ما يؤثر في الشخصية ويجعلها تتخذ شكلاً معيناً. فنحن نكيف سلوكياتنا ومشاعرنا وأفكارنا الطبيعية التلقائية ونعيد تكييفها من خلال محاولتنا لإشباع حاجاتنا وحماية أنفسنا من أي تهديدات تواجهنا في الطريق. وهكذا نتعلم شيئاً فشيئاً من خلال خليط من الملاحظة والمحاولة والخطأ أياً من هذه الاستجابات يحقق لنا الأمان والأشياء الجيدة التي نحتاجها. قد نتعلم مثلاً من خلال الممارسة أن الابتسامة وغمزة بالعين تنهي العبوس من وجه أمنا وتجعلنا نحصل على الطعام، أو نتعلم من خلال مراقبة أطفال آخرين أن الركل والضرب قد يجعل صديقاً يتنازل عن لعبة يرغب فيها.

وكلما استخدمنا هذه الاستجابات وكلما نجحت في تحقيق الهدف منها، زاد احتمال استخدامنا لها أكثر وأكثر. وهكذا تصبح تصرفاتنا "مشروطة". وهذا يعني ببساطة أننا نتعلم أن نستجيب للاستجابات التي تعود علينا بالنفع (التعزيز الإيجابي) ونتجنب الاستجابات التي تؤدي للعقاب (التعزيز السلبي). وهذه العملية في جوهرها هي نفس العملية التي نستخدمها لتدريب الكلاب كي يستجيبوا لاحتياجاتنا ومطالبنا.

ثم تتحول هذه الاستجابات المشروطة في النهاية إلى "طبيعة ثانية"؛ بمعنى أنها تندمج في شخصياتنا والأنماط العصبية بالمخ وهكذا تصبح تلقائية تماماً. وفي الواقع استخدام هذه الاستجابات باعتياد يجعلها تبدو طبيعية أكثر من السمات الشخصية الموروثة.



تأثير خبرات الطفولة

بالمقارنة مع معظم الحيوانات يقضي الإنسان فترة طفولة طويلة معتمداً على الآباء أو أولياء الأمور. وحين يصل الإنسان لمرحلة الرشد، فإن الجزء المكتسب من شخصيته يكون قد كون أنماطاً محددة ويمكن أن يطغى تماماً على الجزء الطبيعي. وبالنسبة للغضب مثلاً قد يولد إنسان وهو يحمل مزاج جده العصبي ولكنه يتعلم أن يخفي مشاعره بحيث لا يستطيع أصحاب العيون الثاقبة أن يروا الغضب خلف الابتسامة.

ولأن القليل منا (إذا كان هناك من الأصل) ينهى طفولته دون نسبة من الإحباط والتهديد والأذى والخسارة، فإن كلاً منا لابد وقد كون نمطاً ما للاستجابة للغضب كنتيجة لخبراتنا. ولكن من المهم أن نتذكر أن المثير ليس هو المسئول عن تشكيل النمط بقدر ما هي المشاعر المحيطة بالموقف. وفي الواقع، الأحداث اليومية التي قد تكون تافهة بالنسبة للشخص الراشد وغير مؤثرة هي التي تلعب الدور المهم هنا. وهكذا يحدث غالباً أن يتعامل الكبار مع غضب الطفل "الشديد" على أمر "تافه" على أنه حكاية "طريفة" ("كم كانت جميلة. أخذت الطبق ورمته على الأرض")، أو حكاية "عابرة" ("لن أناقش هذا الأمر معك، إنه شيء تافه"). وفي الظروف المثالية يهتم الكبار بمشاعر الصغار بقدر اهتمام الأطفال أنفسهم، ولكنني كأم أدرك مدى صعوبة ذلك لأننا نكون نحن أنفسنا غضبى أو مشغولين مما لا يعطينا فرصة للتفكير في التصرف "الصحيح".

ومن المهم أن نتذكر أن تعرض الطفل لإساءة بالغة أو حرمان ليس هو العامل المؤثر في نمط الغضب الذي يتكون لديه وإنما طريقة تعاملنا مع مشاعره.

وتوضح أليس ميلر هذه النقطة من خلال الإشارة إلى طفولة بعض الطغاة والمستبدين المشهورين:



لم ينكر أدولف هتلر مطلقاً أنه كان يتعرض للضرب. ما كان ينكره هو أن الضرب كان مؤلماً. ومن خلال تزييف مشاعره تماماً أصبح مرتكباً لجرائم الحرب.

إذا أعطيت للأطفال الفرصة والمساحة للتعبير الحقيقي عن غضبهم كاستجابة للألم، فإن هذه ستكون فرصة ليس فقط لالتئام جروحهم العاطفية ولكنها أيضاً ستمنع اكتسابهم لعادات سيئة في التعامل مع الغضب. وإذا لم تتح لهم هذه الفرصة، فإن عليهم إيجاد طرق أقل إرضاءً للتماشي مع ما يحدث لهم. إحدى هذه الطرق هي تبني هذا النوع من الاعتقادات:

- "إن كل شخص يحصل على ما يطلبه في هذه الحياة. لابد وأنني سيئ فعلاً لأستحق هذه المعاملة"
- "كل الآباء (أو حتى الناس جميعاً) طيبون. إنهم لا يستطيعون إرضائي لأنهم ضعاف/مرضى/غاضبون"
- "هكذا الحياة، البعض نصيبه أن يعاني والبعض ليس كذلك؛ ولا فائدة من تحدي القدر"
- "إذا عانيت في هذه الحياة، فسوف أكافأ في الحياة الأخرى"

وهذه الاعتقادات بدورها ستساعد على تشكيل أنماط الغضب.

وقد تناول كثير من المؤلفين هذا الموضوع بإحساس ولباقة من خلال شخصياتهم، على سبيل المثال تصف أليس ووكر في روايتها The Color Purple والتي تقع أحداثها في أقصى الجنوب بأمريكا تعامل " سيلي" السلبي مع الإحباط والعدوان. لقد كانت "سيلي" عاجزة تماماً عن التعبير عن غضبها لمعاملة أمها الظالمة لها ووحشية أبيها معها، أولاً لأنها كانت طفلة ضعيفة ومرعوبة، ولكن أيضاً لأنها ظنت أنه ليس لديها الحق في الشعور بما تشعر به:



كنت أغضب من أمي لأنها تعطيني المزيد من العمل ثم أرى كم هي متعبة فانسى غضبي. ولا أستطيع أن أغضب من أبي لأنه أبي. تأمرنا التعاليم الدينية أن نحترم الآباء مهما كانوا. ثم إنني أشعر أنني مريضة بعد كل مرة أغضب فيها، أشعر بدوار، ثم أشعر بآلام شديدة. شعور رهيب. ثم لا أشعر بشيء على الإطلاق.

وبذلك نجدها تزيح مشاعرها جانباً حين تتزوج من رجل (بناء على إصرار أبيها) يضربها دائماً.

إنني أتحول لقطعة خشب. أقول لنفسي: "سيلي أنت شجرة".

وفي نفس الوقت نجد رد فعل "نيتي" أختها الصغرى لاعتداء من هذا الرجل مختلف تماماً. غضبت بشدة وردت الهجوم بهجوم ونجحت في حماية نفسها. ورغم أن هاتين الأختين متقاربتان ولهما نفس المزاج، فإنهما أصبحتا شخصين مختلفين لأن إحداهما تعرضت لاعتداءات من الأب ولم تتعرض الأخرى لنفس الظروف. وهكذا استطاعت واحدة أن ترد الهجوم واستسلمت له الأخرى.

أولاد صغار أم بنات صغار؟

إن تعامل "سيلي" مع الإساءة تأثر بالطبع بكونها فتاة. ففي مجتمعاتنا ما زالت نساء كثيرات يكبرن وفي اعتقادهن أن دورهن في الحياة هو نشر السلام وإنقاذ المخطئين. ولهذا يرتبطن بالمدمنين والمغامرين ومدمني العمل والفاسدين والمجرمين كمكملات لهم. هؤلاء النساء هن الشهداء الجدد التي تنتهي بهن الحياة في عزلة ونقص لأن حياتهن مملة وخاملة. إنهن يستجبن للأذى والمصائب بالحزن والاستسلام ولكنهن لا يكن بالطبع غاضبات غضباً مرئياً أبداً. وتقول هاريت جولدهور لرنر في كتابها The Dance of Anger: إن



هذا النمط يمكن أن نراه يدمر العلاقات الحميمة لنساء كثيرات طفولتهن "عادية" جداً إذا قورنت بحياة "سيلي".

كيف يمكن أن نتصرف إذا كنا "لطيفات"؟ نبقى صامتات؛ أو نبكي أو ننتقد أنفسنا أو نؤذي أنفسنا في المواقف التي تثير غضبنا واحتجاجنا. إذا شعرنا بالغضب نحتفظ به لأنفسنا كي نتجنب الصراع الصريح المحتمل.

وبينما الاستجابة النمطية للغضب عند النساء هي توجيهه للداخل، تكون استجابة الرجال للغضب هي التعبير عنه بعنف. ولنأخذ مثالاً من قصة أخرى. هذه المرة من تأليف جون شتاينبك. في روايته East of Eden لا يكتفي شتاينبك بوصف شخصية جو فاليري عند الظهور ولكنه يشرح لنا كيف تطورت:

لقد بنى الكراهية في داخله درجة بدرجة؛ بداية بأمه التي تجاهلته، وأبيه الذي كان يضربه أو يصب عليه جام غضبه. وبسهولة انتقلت كراهيته المتنامية إلى مدرسه الذي يعلمه، والشرطي الذي طارده ذات مرة. وحتى قبل أن يزدريه القاضي كان جو قد كوّن كتلة كراهية نحو العالم الذي عاش فيه... ووضع قائمة من القواعد الانعزالية التي ربما كانت كالآتي:

١. لا تصدق أي شخص. الأوغاد حولك في كل مكان.
٢. لا تفتح فمك ولا تطأطئ رأسك.
٣. استمع جيداً. وحين يخطئون، احتفظ بهذا الخطأ وانتظر.
٤. البشر جميعاً أنذال ومهما تفعل يضيع هباء.
٥. استخدم الطرق الملتوية في كل شيء.
٦. لا تثق بامرأة في أي شيء.
٧. ثق بالمال وحده. الكل يريده والكل يضحي من أجله.



وكما أن هناك نساء عديدات من نوع "سيلي" يكبتن وينكرن غضبهن نتيجة الحرمان والإساءة في الطفولة، فإن هناك رجالاً كثيرين من نوع "جو" ينتقمون بهدوء من ضحايا أبرياء؛ ولكن يجب ألا ننسى أن هذا النمط الآن يتفكك.

يجب ألا ننسى أيضاً أن نمط الغضب يمكن أن يتأثر تأثراً إيجابياً بخبرات طفولتنا؛ حتى وإن كنا لم نشاهد قدواتنا يتعاملون مع الغضب تعاملاً مثالياً. وفي كتابه About Men يورد فريدريك كوفمان تأثير أبيه على نظرته للغضب. لقد جعله يؤمن بقوة الغضب الأخلاقي ولكنه جعله يدرك أيضاً مدى أهمية السيطرة الجيدة على الغضب. كان أبوه وهو كاتب سيناريو ناجح لأفلام هوليود ينفجر في نوبات غضب عارمة، ولاحظ فريدريك أن هذه النوبات تكون مبررة حين تُوجه لهدف صحيح فتكسب أباه احتراماً وعقوداً أكثر. وأحياناً تكون هذه النوبات في غير موضعها حيث يصف لنا غضب أبيه منه حين كان في التاسعة ويساعد أبيه في بعض أعمال الطباعة. وفقد الولد تركيزه للحظة فصرخ فيه أبوه، ثم جاء فيما بعد لحجرته واعتذر له بأنه لم يكن له ذنب في غضبه، ويقول فريدريك عن هذه الحوادث:

> أعلم أنني كنت أتمنى أباً أكثر هدوءاً ... [ولكن] كان لغضبه فوائد كثيرة: فقد تعلمت ألا أقرأ عملي أبداً على رئيس مشغول.

ومن الأشياء المهمة في هذه القصة أن الأب حين أخطأ اعتذر حتى وإن كان فقد السيطرة على غضبه، وقد ساعد هذا الابن على تقبل الصفات الإيجابية لأبيه ولغضبه معاً. ولكن هناك شيئاً أهم ظهر ضمناً في حديث كوفمان وهو أنه ليس من المحبذ أن نحذو حذو القدوة مهما أعجبنا. يبدو أن كوفمان قد استطاع من خلال التفكير فيما تعلمه عن الغضب من أبيه أن يتبنى ويطور نمط غضبه ليناسب قيمه وأسلوب حياته. وقد استطاع أن يفعل ذلك لأنه



عاش في أسرة تظهر هذه العاطفة وتناقشها، فعرف أن للغضب قوة يمكن استغلالها في الشر أو في الخير.

وقد ركزت هنا أساساً على التأثير المهم لعلاقة الوالدين بالطفل على نمط الغضب، ولكن هناك بالطبع عوامل أخرى عديدة تؤثر على إدراكنا ومشاعرنا وسلوكنا. تحدثنا من قبل مثلاً عن تأثير الثقافة والبيئة وفي الفصل ٩ ستجد تمريناً يساعدك على تحليل كل هذه العوامل المتعددة على نمطك الخاص. أما الآن فلنلخص الطرق الثلاثة التي تتشكل من خلالها أنماط الغضب في الطفولة:

- **خبرات غضبنا الشخصي**؛ ما إذا كنا مثلاً نلقى تشجيعاً لإقراره والتعبير عنه، أم كنا نمنع من إظهار هذه المشاعر.
- **خبرات كوننا الطرف الواقع عليه الغضب**؛ وخاصة غضب من لهم سلطة علينا.
- **اتصالنا بنماذج اجتماعية مؤثرة**؛ ما الطرق التي رأينا آخرين يستخدمونها أمامنا للسيطرة على المشاعر "السلبية".

لا أحد يحتمل أن يختنق غضبه بالعادات والتحامل.

كل من هذه العوامل شكلت نمط غضبنا وجعلتنا نشعر كما لو كانت كثير من استجاباتنا المشروطة التلقائية طبيعية؛ أو حتى بديهية. ولكن كما يقول ألبرت أينشتين: "البداهة هي مجموعة الآراء المكتسبة حتى سن ١٨".



الجزء الثاني

إدارة الغضب

سأعرض في هذا الجزء برنامجاً للتدريب الذاتي من ست خطوات، وهو مصمم ليساعدك على إدارة غضبك بصورة أكثر فعالية.

ولأن البرنامج يشتمل على بعض تدريبات الكتابة، فإنك بحاجة لتجهيز بعض الأدوات قبل القراءة:

- مذكرة أو بعض الأوراق البيضاء.
- قلم حبر وقلم رصاص وأقلام ملونة.
- ملف للحفاظ على الأوراق التي ستكتبها.

الفصل ٦

الخطوة ١: تحدَّ اتجاهاتك وغيّرها



المرجو من هذه الخطوة الأولى أن تساعدك على إعادة برمجة عقلك كي تفكر في الغضب بإيجابية أكبر. فكر للحظة في الشعور الجميل الذي تولده لديك هذه العبارة:

الغضب قد يكون قوة إيجابية بشرط أن نعبر عنه بحساسية وحسم.

وأعتقد أنك الآن بعد الوصول لهذه المرحلة من الكتاب قادر على تقبل هذه النظرة، بل ربما تفكر جدياً في تخطي الخطوة الأولى من هذا البرنامج لأنك لست في حاجة لها. ولكن هل أنت واثق أن الطيار الآلي مقتنع مثل العقل الواعي؟ إذا كنت ما زلت تتعامل مع الغضب دون حسم، فإني أشك في ذلك.

إنني أعلم جيداً من خلال صراعي الشخصي مدى صعوبة تغيير عادات التفكير السلبية خاصة إذا ترسخت في عقولنا خلال السنوات المبكرة واستمر تعزيزها فيما بعد. وللأسف لا يمكن أن تتغير المواقف المتكيفة "في ليلة



وضحاها" من خلال التأمل والتفكر، ولكنها في الغالب تحتاج إلى التفتيت والاستبدال تدريجياً على فترات طويلة من الوقت. وهكذا تحتاج لهذه التدريبات حتى إذا كنت قد انتقلت إلى "العقل" لدعمك وتحفيزك.

حدد حقوقك

حقوقنا وعلاقاتها بالغضب

وضعت في كتاب سابق بعنوان Assert Yourself قائمة من اثني عشر بنداً لحقوق الإنسان الأساسية والتي أرى أننا يجب علينا كشخصيات إيجابية أن نحترمها في أنفسنا وفي الآخرين. وأرى أنني بحاجة إلى تكرار هذه القائمة هنا:

١. الحق في المطالبة بما نريده (والوعي بأن الشخص الآخر له الحق في الرفض).

٢. الحق في أن يكون لك رأي ومشاعر وانفعالات والتعبير عنها تعبيراً لائقاً.

٣. الحق في التحدث بعبارات ليس لها أساس منطقي ولا تحتاج لتبريرها (مثل الأفكار والتعليقات الملهمة).

٤. الحق في اتخاذ القرارات وتحمل العواقب.

٥. الحق في اختيار المشاركة أو عدم المشاركة في مشاكل الآخرين.

٦. الحق في الجهل بشيء ما أو عدم فهمه.

٧. الحق في ارتكاب أخطاء.

٨. الحق في النجاح.

٩. الحق في التراجع عن الرأي.



١٠. حق الخصوصية.

١١. حق العزلة والاستقلالية.

١٢. الحق في تغيير أنفسنا إلى شخصيات حاسمة.

وهذه القائمة أثبتت نجاحاً كبيراً في مساعدة الكثيرين على مواجهة العادات السلبية، وهكذا رأيت أن وضع قائمة مماثلة سيكون مفيداً في مواجهة البرمجة السلبية التي يعاني منها معظمنا في مواجهة الغضب.

ولكنني أؤكد أن القائمة التالية هي قائمة شخصية وربما لا تناسب قيمك أو فلسفتك. ويمكنك تعديلها إذا وجدتها غير مناسبة أو تركها تماماً ووضع قائمتك الخاصة. وعموماً لا يهدف هذا الكتاب إلى وضع قائمة لما يجب أن يثير غضبك، وإنما يهدف إلى مساعدتك على السيطرة على مشاعرك أياً كانت. ومع ذلك، فإنني أعرف جيداً أن هناك كثيرين انفصلوا عن غضبهم فأصبحوا عاجزين عن إدراك ما يغضبهم أو ما يمكن أن يغضبهم؛ بمعنى أنهم فقدوا البصيرة ببعض قيمهم ونسوا الحقوق التي يريدونها لأنفسهم ولغيرهم. فإذا كنت واحداً من هؤلاء، فإنك في حاجة إلى قائمة الحقوق التالية كهيكل عامل للقيم، على الأقل إلى حين وضع فلسفتك الخاصة بالغضب.

ومن الملاحظ أنني استخدمت صيغة المتحدث في القائمة وذلك لسببين.

السبب الأول هو: معرفتي بأن الأغلبية العظمى ممن يحبون العمل في هذا النوع من تنمية الذات لديهم مشاكل في احترام حقوقهم أكثر من احترام حقوق الآخرين. فتجدهم في الغالب ماهرين في التعبير عن إحباطات الغير، تجدهم مثلاً إذا كانوا آباءً يدافعون عن معاملة أطفالهم بعدل بينما يبقون خاضعين أمام عدم تلبية احتياجاتهم. أو تجدهم مديرين يحاربون من أجل ظروف ورواتب أفضل لموظفيهم بينما هم يعانون أشد المعاناة من استغلال الشركة.



وثانياً: كان استخدامي لصيغة التحدث لأنني أردت أن أؤكد أهمية "تنظيم البيت من الداخل" قبل الانتقال إلى التعامل مع الآخرين أو مساعدتهم. وأنا مقتنعة تماماً أن الوعي بغضبنا وتعلم التعبير عنه بحسم مطلب رئيسي للقدرة على التعامل مع غضب الآخرين بحساسية ومهارة ومساعدتهم على تعلم إدارة غضبهم.

حقوق الغضب الإيجابي

١. لي الحق أن أشعر بالغضب في حالة الإحباط.

٢. لي الحق أن أشعر بالغضب في حالة تثبيط الهمة.

٣. لي الحق أن أشعر بالغضب في حالة الأذى.

٤. لي الحق أن أشعر بالغضب في حالة أن يهاجمني أحد.

٥. لي الحق أن أشعر بالغضب في حالة القهر.

٦. لي الحق أن أشعر بالغضب في حالة الاستغلال.

٧. لي الحق أن أشعر بالغضب في حالة التلاعب بي.

٨. لي الحق أن أشعر بالغضب في حالة الخداع.

٩. لي الحق أن أشعر بالغضب في حالة تجاهل احتياجاتي.

١٠. لي الحق أن أشعر بالغضب في حالة أن يحط أحدهم من شأني.

١١. لي الحق أن أشعر بالغضب في حالة الرفض.

١٢. لي الحق أن أشعر بالغضب في حالة تهديد صحتي أو ثروتي أو سعادتي أو اطمئناني.

١٣. لي الحق أن أشعر بالغضب في حالة تهديد حياتي.



١٤. لي الحق أن أشعر بالغضب في حالة أن أرى تهديداً أو إساءة لحقوق الآخرين.

١٥. لي الحق أن أشعر بالغضب في حالة أن أرى إساءة أو تدميراً لشيء أقدره.

١٦. لي الحق أن أشعر بالغضب في حالة أن أفقد شخصاً أو شيئاً أقدره.

١٧. لي الحق أن أعبر عن غضبي تعبيراً آمناً وحاسماً.

١٨. لي الحق في اختيار عدم التعبير عن غضبي وأن أتحمل مسئولية هذا.

١٩. لي الحق في أن أشجع الآخرين على التعبير عن غضبهم بأمان وحسم.

٢٠. لي الحق في أن أدافع عن نفسي ضد غضب الآخرين العدواني والسلبي.

تمرين: حقوقي

- اقرأ قائمة الحقوق عدة مرات مع تدوين ملاحظاتك. ربما تحتاج لحذف بعض البنود أو إضافة أخرى.
- ضع قائمة لأناس يمارسون هذه الحقوق ويعبرون عن غضبهم تعبيراً آمناً وبناءً. وهذه القائمة قد تتكون من الأصدقاء أو الأقارب أو الزملاء أو المشهورين. وتذكر أنك لا تبحث عن نماذج اجتماعية مثالية ولكن عن أناس يتعاملون مع غضبهم بفعالية على الأقل في بعض جوانب حياتهم. وإذا لم تستطع وضع هذه القائمة الآن يمكنك قضاء أسبوع في الملاحظة وجمع الأفكار. وقد تبدأ وضع القائمة كما يلي:

- زميلتي "جل" للدفاع عن نفسها بالعمل.
- نيلسون مانديلا لتولي الرئاسة بجنوب أفريقيا.
- ديانا لامبلو لاستخدام غضبها لاختفاء أو مقتل ابنتها في القتال من أجل توفير مزيد من الحماية للمرأة العاملة.



- بوب جلدوف ومن معه لقيامهم بحملة لإسقاط ديون العالم الثالث.

- حدد الحقوق التي تناسبك وتناسب حياتك مع كتابة أمثلة كلما أمكن، على سبيل المثال:
  - سرقة حقيبتي (بند ٨).
  - أن يطلب مني القيام بأعمال أعلى من قيمة مرتبي (بند ٦).
  - التلوث وإهدار الطاقة (بنود ١٢ و ١٣ و ١٤).
  - العنصرية والتفرقة العنصرية (بنود ١٢ و ١٣ و ١٤ و ١٥و ١٦ و١٩).
  - التعدي على رغبتي في الإنصات (بنود ١ و ٢ و ٣ و ١٢و ١٦)، وهكذا.

- اختر أحد هذه الحقوق لنركز عليه الأسبوع القادم. ربما تختار مثلاً التركيز على حق يتعرض دائماً للسلب، والمهم هنا أن تسير خطوة بخطوة وألا تعرض نفسك للفشل من خلال القيام بعدة خطوات مرة واحدة. وحتى تتذكر هذا الحق يمكنك كتابته على ورقة كبيرة ووضعها على أحد حوائط البيت أو العمل. فكر في هذا الحق وتحدث عنه مع الآخرين ولاحظ تصرفات من حولك. اكتب أمثلة لمواقف أهين فيها هذا الحق أو حوفظ عليه. يمكن أن تبدو قائمة الأمثلة الخاصة بالحق ١٢ كالتالي:
  - التدخين في الأماكن العامة.
  - لم يحرك أحد بالتخفيض في العمالة.
  - جهاز التسجيل مرتفع الصوت بالدور العلوي.
  - اتصالات هاتفية تتعلق بالعمل بعد العاشرة مساءً.
  - مغازلة زميلتي بالعمل.
  - عدم الاهتمام بالانتخابات.
  - رنين التليفون المحمول بالقطار.



حلل مواقفك

قدر ثمن "لطفك الزائد عما ينبغي"

بمجرد أن تعيد تقييم مواقفك نحو الغضب تصبح الخطوة التالية هي التفكير في الثمن الذي تدفعه لعدم الاعتراف أو التعبير عن غضبك. وقد تحدثنا في الجزء الأول عن التأثير السيئ للغضب المكبوت على أجسامنا وعقولنا، ولكن قد تكون هناك تكاليف أخرى ندفعها أيضاً. لنراجع معاً بعض الآثار السلبية للطف الزائد عما ينبغي.

إننا نسد الطريق على النمو الذاتي

إذا كنت لطيفاً أكثر مما ينبغي، فإنك في الغالب لن تستقبل تقييماً أميناً وصريحاً من الآخرين. فمعظمنا يستسهل التعبير عن عدائه لأناس يعرف أنهم يستطيعون الدفاع عن أنفسهم بكفاءة وأنا أعرف أن عليّ استجماع كل قوى الحسم لكي أوجه أبسط الانتقادات لشخص من ذلك النوع الهادئ المبتسم. ولكن الكثيرين ممن ليس لديهم نفس خبرتي في التدريب على الحسم سيفضلون أن يبتسموا ويصمتوا.

وهكذا إذا نظر لنا الناس على أننا "لطفاء أكثر مما ينبغي" بحيث إننا لا نتسبب في أي أذى أو إحباط، فإننا سنحرم من معلومات قيمة عن سلوكنا مثلاً أو مظهرنا أو عملنا. ومهما كنا على وعي بأنفسنا أو كنا ننتقد ذاتنا دائماً، فإنه من المستحيل الوقوف على عاداتنا السيئة المتأصلة. إننا جميعاً في حاجة إلى تقييم صادق من الآخرين، سواء كان سلبياً أو إيجابياً، إذا أردنا تطوير أنفسنا وإمكانياتنا.

إننا نسد الطريق على نمو الآخرين

إذا سمحنا للآخرين أن يتصرفوا دون تدخل، فإننا لن نعطيهم فرصة للتعرف على أخطائهم. وهذا ثمن باهظ إذا كنا مسئولين عن مساعدة الآخرين على



النمو والتطور. وأوضح وأهم مثال على هذا هو الآباء، وسوف نناقش هذا في فصل منفصل، ولكن هناك أمثلة عديدة كما يلي:

- الرئيس "اللطيف" الذي لا يلفت نظر موظفيه وهكذا لا يساعدهم أبداً على تحسين الأداء.
- الطبيب "اللطيف" الذي لا يريد أن يعنف مرضاه، وهكذا لا يخبرهم بحقيقة الضرر الذي يوقعونه بأنفسهم نتيجة ممارساتهم الضارة.
- المدرس "اللطيف" الذي لا يكون حاسماً في تطبيق لوائح المواعيد والواجبات وبالتالي يخاطر بنجاح تلاميذه أكاديمياً.
- الأخصائيون الاجتماعيون "اللطفاء" الذين لا يلفتون أنظار عملائهم إلى الأخطاء الصغيرة والأعمال الصغيرة المعادية للمجتمع وبالتالي يصبحون غير مهيئين اجتماعياً ويفسدون أبناءهم.

وهناك بالطبع

- الطبيب النفسي "اللطيف" الذي لا يواجه مرضاه (وقراءه) بجوانبهم المظلمة وبالتالي يضيع فرصة لتعليمهم كيفية إدارة غضبهم.

إننا نضيق فرصنا في العلاقات الحميمية

كيف نشعر بالاسترخاء والتلقائية مع شخص بينما هناك جزء من أنفسنا خلف ستار؟ كيف يمكن لأي شخص أن يحبنا وهو يرى فقط جزءاً من صورتنا؟ إن كشف الذات مطلب أساسي لوجود علاقات حميمية. وكلما كان البوح بما في أنفسنا محدوداً كانت العلاقات أكثر سطحية. ورغم أنني أقدر الكثيرين ممن لا يرغبون في وجود علاقة حميمية، فإنني أعرف أيضاً أن هناك الكثيرين ممن يتوقون لوجود علاقة واحدة حميمية، فكثيرون ممن التقيت بهم يشعرون بعزلة شديدة رغم وجود أصدقاء ومعارف مخلصين، فهم يبحثون عن الكيف وليس الكم. وبالرغم من أن العلاقات الحميمية لا



تكون دائماً مريحة وآمنة، فإنني أقول من واقع خبرتي إنها ترقى لما يجب أن تكون عليه من الدفء والتأهيل اللذين تقوم عليهما حياة مثيرة ومليئة بالتحديات.

إننا نقلص مشاعرنا

من الأشياء السيئة أننا قد نخمد قدرتنا على الشعور عامة أثناء محاولتنا لإخماد غضبنا. وتطلق على هذه الحالة "تأثير لوحة المفاتيح" لأنها تشبه الضغط على مفتاح البيانو الذي يغلق النغمات العالية وكذلك المنخفضة. حين ننفصل عن غضبنا ننفصل عن قدرتنا على الاستثارة والشعور. وهكذا لا نشعر بدغدغة الإحساس حين نرى غروب الشمس أو نأكل طعاماً ذا رائحة أو نكهة جميلة، وحين نستمع لموسيقى رائعة. وإذا كنت سعيداً بحياتك دون الشعور بدغدغة الأحاسيس، فإنك يوماً ما ستجد صعوبة في الشعور بأي شيء. وكثيراً ما أسمع الناس يقولون (بثقة طبعاً): إن الإجازات الرائعة وأعياد الميلاد الجميلة والترقيات والعشاء الرومانسي على الشموع والنجاح في الامتحانات وميلاد حفيد ونجاح الأصدقاء تبدو كما لو كانت أحداثاً عادية.

إننا نكبت رغبتنا الجنسية

يجب أن نتذكر أن هناك اختلافاً ضئيلاً فحسب بين حالات الغضب الفسيولوجية والاستثارة الجنسية العاطفية (في الواقع حددت الأبحاث التغييرات المتشابهة بأربعة عشر، وأربعة اختلافات فقط في الحالتين). وهكذا حين نكبت غضبنا نضيق الخناق أيضاً على العمليات الفسيولوجية المسئولة عن الاستثارة الجنسية. وهذا يعني أننا قد نصاب بالعقم أو بالبرود أو العجز حتى مع من نريد أن ننسى معهم الغضب.

وهناك ثمن آخر يدفعه من يفقد رغبته الجنسية التلقائية وهو أنهم يعتمدون على المنبهات لزيادة الرغبة. وبالرغم من أنني لا أقول إن الغضب هو السبب في كل المشاكل الجنسية، فإن المشاعر السلبية المكبوتة تجاه



الشريك تظهر بمعظم جلسات علاج الرجال والنساء الذين يعانون من مشكلات في هذه الناحية.

إننا يمكن أن نصبح أقوم لدرجة لا تطاق

إذا انفصلنا عن غضبنا لسنوات طويلة، فربما ننكر وجود هذه الأجزاء من أنفسنا والتي لا نعتبرها "لطيفة" ونكون صورة محرفة لأنفسنا، ولنضرب مثالاً من المشكلات العاطفية أيضاً.

في الأسر والمجتمعات التي لا تتسامح مع الغرائز والشهوات ولا تعتبرها مشاعر "لطيفة" يكبت الناس عواطفهم. وكنتيجة لذلك، يقتنعون في النهاية أنهم ليسوا من هذا النوع العاطفي من الناس، وهكذا نجدهم يحاولون لفت الانتباه، والحصول على الحب والإرضاء من خلال الطرق المقبولة اجتماعياً. وهكذا نجدهم يهدرون الكثير من طاقاتهم في إظهار رعايتهم واهتمامهم الزائد بالآخرين (الطريقة التقليدية للأنثى) أو العمل الجاد المتواصل (الطريقة التقليدية للرجل).

وإذا نفع هذا التسامي (ولا ننسى أنه ينفع عند بعض الناس) فإن الشخص يحول هذا الأسلوب الدفاعي لحماية الذات إلى فضيلة. فيبدءون مثلاً في عزو نجاحهم إلى إخماد عاطفتهم وربما ينصحون الآخرين بفلسفتهم عن الفضيلة. والمثال النموذجي على ما أقوله هو الأمهات المقهورات في العصر الفيكتوري –في المملكة المتحدة– واللائي كن يخشين من التفوه بأي كلمة عن عاطفة المرأة أمام بناتهن العفيفات حتى لا يلوثن الهواء. وهكذا ربين جيلاً يؤمن بأن المرأة "اللطيفة" في عين الرجل هي المرأة التي تروض بل وتسجن عاطفتها وغضبها. وحتى الآن ما زالت هناك علاقات تعاني من هذه الرسائل والتي صنعت ارتباطاً قوياً في اللاوعي عند الرجال والنساء بين الغضب، والجنس، والخطيئة.



وبالطبع هناك أمثلة أخرى على سلوكيات واتجاهات الأبرار التي تنتج من إنكار الجانب الحيواني من النفس البشرية. وسوف نتعرف على ذلك في الفصل ٨؛ إذ إن المثال الذي أوردناه مجرد تنويه.

إننا يمكن أن نحرم أنفسنا من فرص النجاح والحصول على المال

ذكرنا من قبل أن كبت الغضب يستنزف طاقاتنا الإبداعية والجسدية ويجعلنا ننظر للعالم نظرة سوداء. وهكذا لا يكون لدينا لا الدافع ولا الرؤية التي تحفزنا لاستخدام كامل إمكانياتنا.

وأنا لا أقول إننا جميعاً نريد أن نكونْ من أصحاب الثروات الباهظة أو الأعمال الضخمة ولكن على الأقل نحصل على قطرة من أنهارهم. هؤلاء الناس ينسبون على الأقل بعض نجاحهم إلى سياسة "عدم احتمال الحمقى والغشاشين أو التهاون معهم"؛ وحتى إذا كانت قلوبهم من ذهب، فإنهم لا يدعونها تمنعهم عن إظهار الغضب والإحباط حين يتكاسل الناس عن العمل أو يحاولون خداعهم.

وهذه النقطة يمكن توضيحها بالنظر إلى الاختلاف في النوع. لقد عملت في السنوات الأخيرة مع نساء يحاولن ارتقاء سلم النجاح في عالم الأعمال، وكان أكثر ما نناقشه هو موضوع إدارة الغضب. وقد أثبتت الأبحاث أن النساء اللائي يصلن للقمة هن اللائي يظهرن غضبهن مباشرة، واللائي يتمسكن باتجاهات الأنثى التقليدية فيبتسمن ويبكين هن دائماً في الخلف. ورغم أنني أعلم أن هناك عوامل سياسية واقتصادية كثيرة أخرى هي المسئولة عن تخلف المرأة، فإن لطف المرأة الزائد عن الحد عامل شخصي أعتقد أنه من السهل نسبياً تغييره. وبمجرد أن يحدث ذلك سيتوفر للمرأة المزيد من قوة الشخصية التي يمكن استخدامها في الحشد لبقية الثورة.

وحتى وإن لم نكن محترفين في جمع الأموال، فإن الكثير منا يضيع مصادره السخية لأنه ببساطة "لطيف أكثر مما ينبغي"، فلا يستطيع أن يقول: "لا"، ولا يستطيع أن يتخلص ممن يستغلونه. هذا الموضوع مثلاً يظهر كثيراً خلال الأعياد حيث أسمع الكثير جداً من الأنات الهامسة بشأن اضطرار الناس إلى شراء هدايا وبطاقات تهنئة بالعيد لأصدقاء غير مرغوبين أو زملاء أنانيين أو علاقات مكروهة، وهؤلاء المجاملون المستاءون يزيدون جروحهم بشراء بطاقات وهدايا باهظة ثم يشكون منها.

يمكن أن يتم استغلالنا وإيذاؤنا

رغم أن هذا العامل هو الأخير في قائمتي إلا أن آثاره جسيمة؛ إلا إذا كنت من الذين يؤمنون بأن التضحية في هذه الحياة ستضمن لنا جزاءً خالداً في الحياة الأخرى. إن القصص الرومانسية الخيالية ربما تغرينا فنعتقد أن اللطف الشديد سيحمينا من شرور العالم ولكن ألا نعلم جيداً من خبرتنا في عالم الواقع أن الأشرار يفضلون الاختيار السهل ويتجهون مباشرة للطيبين لكي يقضوا عليهم ويرهبوهم ويخدعوهم ويستغلوهم ويؤذوهم؟

إن الأشخاص "اللطفاء" أكثر مما ينبغي يحصلون على ضربات في الحياة أكثر من المعدل المتوسط. بينما لا يكون حولهم الكثير ممن يدعمونهم ويخففون أعباءهم، فهل هناك عجب في أن تنتهي بهم الحال إلى الشعور بالمرارة والإحباط تجاه هذا العالم؟

ومن خلال ملاحظاتي أستطيع أن أقول: إنه من يقضي عمره في إخفاء غضبه باللطف يقضي نصف حياته الآخر وهو يشعر أن العالم العدائي من حول قد أحبطه ولم يقدر جهوده، وهؤلاء للأسف لا تكون مشاعرهم نابعة من عقدة اضطهاد، لأن علاقاتهم في الواقع تكون في أغلبها هزيلة، فهم أولاً بلطفهم الشديد تسببوا في جذب معدل أعلى من المتوسط من الإساءة وثانياً لم يشعروا كما قلنا من قبل بالاهتمام والرعاية من العلاقات الحميمية.



تمرين: ثمن اللطف الشديد

- اقرأ مرة أخرى العناوين السابقة وعناوين الفصول السابقة لتنشيط ذهنك.

- اكتب الثمن الذي قد تدفعه لعدم الإقرار بالغضب إدارته بحسم.

على سبيل المثال:

جسدي

- توتر العضلات، الصداع، قرحة المعدة، إلخ.

عقلي

- ضعف نسبة احترام الذات، قلة الإبداع. إعاقة التفكير بالقلق. الاستحواذ، إلخ.

سلوكي

- غير متوقع، غير حاسم، ضعيف، زيادة في الأكل، وغيرها.

علاقاتي

- مملة، الشعور بالاستغلال، غير مرضية عاطفياً، إلخ.

عملي

- عدم الترقي، عدم التطور، التجاهل، إلخ.

متنوع

- إنني لا أصنع الكثير لأغير العالم.



- ضع قائمة بالعبارات الإيجابية التي يمكنك استخدامها كتوكيدات تقرؤها بانتظام وتذكرك بحقوق الغضب الحاسم.

على سبيل المثال:

١. التعبير عن الغضب مفيد للصحة العقلية والجسدية.

٢. ستتحسن علاقاتي إذا كنت صادقاً في التعبير عن غضبي.

٣. ستكون طاقتي في العمل أكبر إذا كنت حاسماً في غضبي.

> إن الشخص الوحيد الذي لا يشعر بنار الغضب أو الغيظ تضطرم داخله في لحظة ما هو شخص ليست له مشاعر أو وعي.
>
> آن ولسون سكيف

الفصل ٧

الخطوة ٢: سيطر على مخاوفك



الغضب والخوف

إننا في الغالب نشعر بالغضب والخوف معاً. إذا تعرضت لهجوم وأنا عائد لبيتي من السينما، فإنني أشعر بالخوف من الإصابة الجسدية ولكنني أيضاً أشعر بالغضب لتهديد أمني. وإذا كنت مهدداً بفقد عملي، فإنني أشعر بالخوف من فقد احترامي وأشعر بالغضب نتيجة إحباط رئيسي لي.

ولكن أحياناً تتداخل عدم قدرتنا على التعامل مع إحدى هاتين العاطفتين مع التعبير عن الأخرى أو ربما نخلط بينهما. على سبيل المثال:

- قد نكون في غاية الخوف إلى حد أننا لا نستطيع التعبير عن غضبنا أو ضيقنا (أو العكس).
- ربما نغضب حين نشعر بالخوف (أو العكس).



وهكذا نحتاج كي نتعامل مع أي من هاتين العاطفتين بحسم أن نسيطر على العاطفة الأخرى تماماً.

إدارة الخوف

إذا كانت السيطرة على الخوف مازالت إحدى مشاكلك، فربما تحتاج أولاً إلى بعض الأعمال الأساسية لتتأكد من أنك لن تضيع فرصك في التعامل مع الغضب بفعالية. وأقترح عليك أن تقوم بثلاث مهام رئيسة فيما يتعلق بالخوف:

١. لابد أن نفصل بين الحقيقة والخيال.

٢. لابد أن نحدد طرقاً عملية للتكيف مع النتائج السلبية الواقعية التي يمكن أن نواجهها إذا تعاملنا مع الغضب بحسم.

٣. علينا أن نتعلم كيف يمكن أن نسيطر على عاطفة الخوف نفسها.

الفصل بين الحقيقة والخيال

إننا دائماً نتوقع حدوث كوارث إذا عبرنا عن غضبنا أو واجهنا غضب الآخرين:

- "سأفقد عملي"
- "لن تتحدث معي مرة أخرى"
- "سيقتلني"
- "سأغتاله"
- "ربما تثور في وجهي"

وأحياناً يكون لدينا بالطبع سبب مقنع للشعور بالخوف الحقيقي، ولكن تعالوا الآن نرَ طرق تهدئة المخاوف اللاعقلانية.



إن إدراك حقيقة أن خوفنا بلا أساس لا يكون كافياً لإيقاف هذا الشعور، بل في الواقع يجعلنا هذا أكثر توتراً وقلقاً. والطريقة الأفضل من ذلك هي تعقب السبب الجذري، بمعنى تعقب التفكير الملتوي الذي يغذي الخوف. وسوف يساعدك التمرين التالي على ذلك.

تمرين: التعامل مع المخاوف اللاعقلانية

فيما يلي أحدد وأناقش بعض أنواع المخاوف اللاعقلانية الشائعة والتي تمنع التعبير عن الغضب. وقد أضفت أيضاً بعض الأفكار التي يمكنك أن تستخدمها إذا أردت أن تقوم بخطوة إيجابية لمواجهة التفكير اللاعقلاني.

فكر في مخاوفك مع استخدام الأمثلة كقائمة فحص. دوّن المناسبات التي ربما تستخدم فيها هذا التفكير الفاجع لمنع التعبير عن الغضب. ثم أضف أفكارك الخاصة عن الإجراء التصحيحي الذي يمكنك اتخاذه.

على سبيل المثال:

الخوف: "لن أكون قادراً على الحياة بدون ..."

إنني لا أتحدث عن الأكسجين هنا! ولكنني أتحدث عن الناس والأماكن والأشياء والتي لا تكون في الواقع أساسية لوجود الجسد أو الروح. ربما نخدع أنفسنا بأننا إذا غضبنا في العمل، فسوف نفقد عملنا ولن نجد عملاً آخر (وبالتالي لن نجد طعاماً) أو لو أننا واجهنا أزواجنا، فربما يتركوننا ونعيش في عزلة. أو لو أننا واجهنا أبناءنا، فسوف يهجروننا ونحن عجائز. وبالنسبة لمعظم من يقرأ هذا الكتاب أقول: إن هذا النوع من "أسوأ السيناريوهات" نادراً ما يحدث، ومع ذلك أسمع دائماً هذه المخاوف.

أفكار

قم بخطوات لتحقق المزيد من الاستقلالية والاكتفاء الذاتي.



الخوف: "لن يحبني الناس"

ربما نخاف من فقد حب أو إعجاب شخص معين أو جماعة ما أو الناس أجمعين إذا أظهرنا الجزء الحيواني من أنفسنا (تذكر الحقيقة التي ذكرناها في "ثمن اللطف الشديد" في الفصل السابق).

أفكار

ابن احترام الذات وطور مهارات اكتساب الأصدقاء.

الخوف: "ربما أستخدم العنف"

إن هذا غير محتمل ما لم تكن سكيراً أو متعاطياً للمخدرات أو لديك كمية غير طبيعية من الغضب والتوتر والعدوانية المكبوتة.

أفكار

فكّر فيمن كان مسئولاً أو مازال مسئولاً عن إعطائنا الانطباع بخطورة الغضب، وحاول أن تفهم دوافعه لذلك. اقرأ أيضاً أبحاث العنف التي ستؤكد لك ذلك، وحتى تطمئن أكثر إلى عدم استخدامك العنف لا تعبر عن غضبك إلا في وجود شخص سيمنعك من استخدام العنف. حاول أيضاً أن تعبر عن غضبك في مكان آمن مثل محاضرة تدريب على إدارة الغضب.

الخوف: "يمكن أن يؤذيني الآخرون"

مرة أخرى أقول: إن العنف نادر في الشجارات اليومية المعتادة بين الراشدين. فإذا كان لدينا هذا الخوف، فربما من خلال تعميم خبرة شخصية سابقة. وهذا النوع من الخوف يبدأ في الغالب في الطفولة حين نواجه تهديدات عنيفة (أو نتعرض للعنف بالفعل)، من الكبار في وقت كنا فيه عاجزين عن الدفاع عن أنفسنا. وربما يكون هذا الخوف نتيجة حادثة غير طبيعية تعرضنا فيها ونحن كبار للعنف أو شاهدناه (كسرقة بالإكراه أو شجار أو حرب أو غيرها)، أو ربما اعتدنا على هذا التفكير ببساطة نتيجة الإفراط في مشاهدة العنف على التليفزيون.



افكار

ناقش خبراتك مع صديق أو استشاري كي تحصل على رؤية منطقية عقلية لهذه الخبرات، تلقّ دروساً في الدفاع عن النفس.

الخوف: "سأمرض"

هناك وهم شائع بأن التعبير عن الغضب يؤدي للمرض بينما الحقيقة هي أن كبت الغضب هو الذي يضر بصحتنا.

افكار

اهتم بلياقتك.

التخطيط للطوارئ

إن هذه طريقة فعالة في السيطرة على مخاوفنا العقلانية. من المهم أن تقدر مخاطر التعبير عن الغضب وتخطط للخطوات التعويضية التي يمكن أن تقوم بها إذا تحققت مخاوفك. والقيام بهذا التفكير التجهيزي يساعدك على النظر لمخاوفك بمنظور جديد وحساب مدى جدوى المخاطرة.

إن فكرة الحسم قد تغيرت في العشر سنين الماضية وأصبحت الآن فكرة مقبولة اجتماعياً. وهناك الآن دورات في كل مكان: في الجامعات وفي مراكز التدريب على الإدارة وفي مراكز الصحة وفي المراكز الاجتماعية ونقابات العمال، بل إن هذا الموضوع تطرحه الآن برامج تلفزيونية. وهكذا يعرف الكثيرون الآن أن للحسم مخاطر وفوائد. ربما يفقدون بعض الأصدقاء أو حتى بعض فرص العمل لأنهم تعلموا الدفاع عن أنفسهم ومعتقداتهم.

> إن الزيادة في احترام الذات والتحسنات الجذرية في حياتنا، اللذين نتجا أيضاً عن الحسم، هما تعويض أكثر من كاف عن الخسائر، ولكن ليس دائماً.



ومن المهم أن نفكر في النتائج المحتملة لأي استراتيجية حسم نضعها، ولهذا أهمية أكبر حين نتحدث عن الغضب الحاسم، لأن هذا الشعور محرم ومازال الناس يخافون من ظهوره في أية صورة. ولنأمل أن يغير هذا الكتاب صورة الغضب كي يحقق الاحترام والتقدير اللذين حققتهما فكرة "الحسم" هذه الأيام.

تمرين: التعامل مع المخاوف العقلانية

اقرأ الأمثلة التالية واكتب ملاحظاتك عن مخاوفك العقلانية. دوّن بعض أفكارك حول خطة طوارئ للتكيف مع أي عواقب سلبية محتملة للتعبير عن غضبك.

الخوف: "إذا بدأت في إظهار إحباطي في العمل، فقد أجد أن زملائي لا يدعمونني"

أفكار

أستطيع أن أعتمد على دعم قسم شئون العاملين أو النقابة أو المؤسسة المهنية؛ أو أحصل على الدعم من أصدقائي خارج العمل؛ أو أبدأ في البحث عن عمل آخر.

الخوف: "إذا أظهرت غضبي في البيت، فسيكون هناك فاصل من الصراخ سيقلق الجيران ويزعجهم"

أفكار

أستطيع أن أذهب لجيراني وأسألهم إذا كنت تسببت في إزعاجهم وأعتذر لهم؛ أو أستطيع أن أختار ساعة مناسبة للتعبير عن مشاعري؛ أو يمكنني استخدام مواد في الحوائط لعزل الصوت.



الخوف: "إذا تشاجرت مع أمي، فلن تجلس مع الأطفال ولن ترسل لهم هدايا الأعياد"

أفكار

أستطيع أن أحصل عل دعم أكبر من أصدقائي؛ أو أكتب لها وأشرح لها إحباطاتي؛ أو سأجد شخصاً آخر ليجلس مع الأطفال؛ أو أتحدث مع الأطفال، وأشرح لهم بأسلوب يستطيعون فهمه.

الخوف: "إذا تحدثت عن غضبي بخصوص البذاءات التي أجدها في النادي، فربما افقد بعض أصدقائي من الجنس الآخر"

أفكار

أستطيع أن أبدأ في بناء صداقات وحياة اجتماعية جديدة؛ أو أنضم إلى نادٍ جديد؛ أو أنتقل إلى مكان آخر (أو حتى بلد أخرى)، أكثر انفتاحاً.

الخوف: "إذا دافعت عن حقوقي أمام شريك حياتي، فربما يتركني وينصرف ويرفض أن يتحدث أو حتى يضربني"

افكار

إذا وجدت علامات على أن هذا سيحدث، يمكنني أن أتوقف ثم أقترح فيما بعد أن يتدخل أحد. إذا تعرضت للضرب، فسأنهي هذه العلاقة؛ أو سأشتري كتاباً عن هذا الموضوع أو أستشير شخصاً مر بهذه التجربة.

الخوف: "إذا غضبت، فسيخاف ابنائي"

افكار

أستطيع أن أتحدث مع أطفالي فيما بعد وأعتذر لهم عن إخافتهم؛ أو أستطيع أن أطمئنهم أنني أسيطر على نفسي ولن أؤذيهم أو أؤذي أي شخص آخر؛ أو أستطيع أن أشرح لهم فوائد التعبير عن الغضب بأسلوب يستطيعون فهمه.



التعامل مع أعراض القلق الناتجة عن الخوف

إذا قررت المخاطرة بإظهار غضبك، فلابد أن تكون واثقاً من أنك قادر على التكيف مع القلق والضغط، فمن يريد أن يصاب بشلل مفاجئ نتيجة ألم حاد خلال نوبة غضبه؟!

هناك الآن طرق عديدة تساعدك على التعامل مع القلق؛ دون اللجوء إلى طرق تدمير الذات، مثل: المخدرات والإسراف في الأدوية. وإليك بعض الاقتراحات:

- اشترِ شريطاً للتدريب على الاسترخاء، وتعلم كيف تتخلص من توتر جسدك. إذا مارست هذه التدريبات باعتياد، يكون جسدك أكثر قدرة على الاستجابة حين تعطيه أمراً بالاسترخاء في المواقف العصيبة.
- انضم إلى دروس في التدريب على الاسترخاء مثل اليوجا وهي أفضل مثال. معظم الناس يجدون سهولة في الاسترخاء بعد التمارين؛ ولذلك يكون هذا الوقت هو أفضل توقيت لتعلم مهارة الاسترخاء.
- استخدم الخيال الإبداعي لمساعدتك على الاسترخاء. وبهذه الطريقة تستطيع أن تدرب جسمك على الانتقال إلى حالة الاسترخاء عند استحضار صورة معينة في عقلك. ويمكن أيضاً استخدام هذا التمرين مع تخيل صوت معين، ويجب أن يكون المشهد من اختيارك ويرتبط بالهدوء والسلام. والمشهد المفضل لي هو جدول ماء هادئ متعرج وسط وادٍ تحيطه الأشجار. وربما يثير هذا المشهد مشاعر الإحباط في الآخرين أو حتى النشوة الحسية.

ويمكنك أيضاً أن تستخدم الصورة الخيالية لمساعدتك على النظر للأطراف الأخرى في الصراع من زاوية مختلفة. وأنا شخصياً لم أجد هذه الطريقة مفيدة، ولكن الكثيرين يرون أنها مفيدة، إذ يرون أن تخيل من



نخشاه يفعل شيئاً حقيراً سيزيل خوفك (تخيل مثلاً الشخص المستأسد يرتدي فوطة ويغسل الصحون أو يقص أظافر قدمه أو يلعب الورق).

- اقرأ كتاباً عن موضوع الخوف. فهذه الكتب لن تعطيك المزيد من المعلومات عن التدريبات التي ذكرتها في هذا الكتاب فحسب، ولكنها ستعطيك أيضاً أفكاراً أكثر. الكثير من هذه الكتب سيساعدك على فهم الأسباب الجذرية لخوفك، وهذه من الأشياء المهمة التي تساعدك على السيطرة على مخاوفك.

  - وهذا يشمل التعبير عن غضبك بحسم.

> اشعر بالخوف وأنجز العمل الذي تخاف منه على أي حال.
>
> سوزان جيفرز

الفصل ٨

الخطوة ٣: واجه الوحش بداخلك



الإقرار بجانبك السلبي

إن الوعي بأخطائنا شيء أساسي للحسم. وقد ذكرنا من قبل بعض مزايا إقرار الجانب السيئ من أنفسنا:

- إن ذلك يساعدنا على التعبير عن مشاعرنا السلبية بصدق وبصراحة، وهكذا لا نكون في حاجة لخزن التوتر أو التحول إلى عبيد للاوعي والخيالات.
- إن ذلك يساعد الآخرين على أن يكونوا صرحاء في انتقادنا، وهكذا لا يتراكم الاستياء منا بداخلهم.
- إنه يشجع الآخرين على الاعتراف بالحيوان داخلهم، وبالتالي لا يلقون اللوم علينا أو على الآخرين أو على الأشياء الأخرى.



ولكنّ هناك سبباً إضافياً مهماً، وهو أن الوعي بالذات يساعدنا على الامتناع عن -أو على الأقل السيطرة على- الحيلة النفسية الدفاعية الشائعة وهي الإسقاط. ففي الغالب حين نغضب من شخص أو نتضايق منه يكون ذلك بسبب إظهاره لصفة سلبية لا نحبها في أنفسنا. وربما يكون هذا اتجاه نحو سلوك معين نحاول قدر جهدنا أن نخفيه أو ننكره أو نسيطر عليه. فمثلاً: أغضب كثيراً من زوجي بسبب إسرافه لأن لدي ميولاً إلى أن أعيش من أجل اليوم دون التفكير في المستقبل، وربما كنت أتضايق جداً حين أرى قمامة ربما لأن بيتي ليس نظيفاً بقدر ما أحب.

تمرين: اكتشاف الجانب المظلم

- أكمل الجمل التالية أكثر عدد مرات ممكن. كن أميناً مع نفسك وحدد أصعب الجمل بالنسبة للتلقائية . لاحظ الأسماء والجماعات والأفكار التي تكررها.
- على مدار الأسبوع القادم راقب المواقف التي يظهر فيها تحيزك أو الغيرة أو الحسد أو الخيالات المزعجة وأضفها إلى قائمة الجمل.
- اطلب من صديق بعض التقييم عن صفاتك السلبية واعرض عليه قائمة الجمل إذا أردت، ولكن تذكر أنك لست بحاجة إلى تقبل كل ما يقوله صديقك؛ فعلى كل حال قد يستخدم صديقك إسقاط صفاته السلبية كدفاع نفسي.

"لا أحب نفسي حين ..."

"أسوأ عاداتي هي ..."

"مازلت أشعر برغبة في الشجار بخصوص ..."

"بعض الأخطاء الغبية التي ارتكبتها هي ..."

"بعض أمثلة تكاسلي هي ..."

"كنت غير أمين حين ..."

"تركت جسدي يسيطر على رأسي حين ..."

"فقدت السيطرة على نفسي وضبط الذات حين ..."

"بعض أمثلة أنانيتي هي ..."

الفصل ٨



"إذا كان مسموحاً أن أكون أكثر أنانية لكنت ..."

"شعرت بالاعتداد بنفسي حين ..."

"عادات في الآخرين تضايقني هي ..."

"تسببت في الماضي في أذى ..."

"كنت سيئ الأخلاق حين ..."

"كنت منافقاً حين ..."

"لدي خيالات رهيبة عن..."

"إنني أحسد الأشخاص الذين ..."

"لا أحب الأشخاص الذين ..."

"أشعر بالضيق حين ..."

"أحياناً أشعر بالرغبة في إيذاء أو ضرب ..."

"أحب أن أنتقم من ..."

"شعرت برغبة في قتل ..."

"يمكن أن أقتل إذا ..."

"أعتقد أنني أفضل من هؤلاء الذين ..."

"أستمتع بإحباط الذين ..."

"أستمتع بالقراءة أو الحديث عن ..."

"أشعر بمتعة سرية حين أعرف أن ..."

"من أحب أن أراهم مذلولين هم ..."

"أعتقد أنه من غير الأخلاقي أن ..."

"لا أستطيع أن أحتمل حين ..."

"الأديان التي أرى أنها خاطئة أو غريبة أو متطرفة هي ..."

"من يسرق لابد أن ..."

"من يؤذيني لابد أن ..."

"من يؤذي طفلاً في التاسعة لابد أن ..."

"إذا كنت مخرباً، أحب أن ..."

"إذا كنت إرهابياً، فسيكون هدف التفجيرات هو ..."

"إذا كتبت شعاراً على حائط، فسيكون ..."

"بعض الأمثلة من خيالاتي العاطفية الغريبة هي ..."



وآمل ألا تنخدع ببريق عينيك بعد الانتهاء من هذا التمرين. فهدف هذا الكتاب عموماً هو ألا يجعلك تشعر بأن عليك أن تسجن نفسك في بيت من زجاج لأن عيوبك كثيرة. ومن المهم أن نتحقق من أن مشاعرنا تجاه الآخرين ليست مجرد إسقاط لما نكرهه في أنفسنا.

المشاركة في الجانب السلبي

لا يعني وجود عادة سيئة أو ضعف معين في شخص ما أن يمتنع عن انتقاد هذه العادة أو يشعر بالغضب حين يراها في الآخرين. بالطبع نستطيع أن نفعل ذلك، ولكن ما يجعلنا أقدر على فعل ذلك بفعالية أكثر هو كشف أخطائنا الشخصية بإيجابية وحسم.

الاعتراف

نستطيع أن نعترف بأخطائنا بشكل إيجابي في عبارة بسيطة نقر فيها باللوم أو الخطأ أو العيب دون أن تتضمن إحباطاً ليس له ضرورة أو دعوة لعقاب لا داعٍ له.

اقرأ معي هذه العبارة:

"أعرف أنني أسوأ من يحافظ على المواعيد وأنني منافق لقولي هذا، وربما تشعر برغبة في ضربي، ولكني غاضب لأنك جعلتني أنتظر".

أليست العبارة التالية صادقة مثل السابقة ولكنها أكثر حسماً؟

"رغم معرفتي أنني نفسي تأخرت مرتين هذا الشهر، فإنني غاضب لأنك جعلتني أنتظر".



أفكار وخيالات سيئة

> أي شخص عادي لابد وأن يشعر في لحظة ما أنه يريد أن ينفخ في يديه، وأن يرفع العلم الأسود ويبدأ في تقطيع رقاب البشر.
>
> أتش. إل. منكن

الحمد لله أن القليلين فقط من يترجم هذه الخيالات إلى واقع. ولكن كم منا يعترف أن لديه مثل هذه الخيالات المدمرة البغيضة؟ إن معظمنا يخجل لأنه أتاح لنفسه أن يتخيل مثل هذه الخيالات، فنحن عموماً تربينا على جملة: "لا تفكر في الشر".

ولكننا نعيش في عالم غير مثالي، به أناس غير مثاليين، يحبطون ويكذبون ويؤذون ويخدعون وأحياناً يقتلون. ولهذا أعتقد أنه من الطبيعي أن تكون لدينا مشاعر غضب وانتقام تجاه هؤلاء الناس. وعلاوة على ذلك، فإنني أعتقد أن جزءاً من الشفاء من هذه المشاعر هو التعبير عنها من خلال الخيال.

ومن يعيش مع أطفال يستطيع أن يلاحظ القوة العلاجية للخيال، لقد سمعنا جميعاً الأصدقاء المتشاجرين وهم يتوعدون بعضهم البعض بالانتقام العنيف؛ وبعد خمس دقائق نراهم يلعبون مع بعض مرة أخرى. ربما أيضاً نجدهم يجسدون بعض خيالاتهم بالتمثيل. ونندهش حين نرى أبناءنا وبناتنا الصغار اللطفاء يمثلون مشاهد التعذيب والقتل. وهناك فتاة في السادسة تخصصت في رسم مدرستها وهي تنفجر. وربما نتذكر الراحة التي شعرنا بها بعد أن كنا نفرغ شحنة الضرب الذي نريد أن نوجهه لمدرستنا أو حتى أمنا في دمية.

وكأخصائية نفسية تستخدم التمثيل في العلاج قمت باستخدام الخيال بصورة مماثلة. فمثلاً إذا كانت في المجموعة امرأة اكتشفت أن زوجها على علاقة بأخرى وتأكلها الغيرة، فربما نشجعها على أن ترينا باستخدام أحد أعضاء المجموعة أو باستخدام وسادة ما تريد أن تقوله للزوج وعشيقته. وقبل



حديثها أو خلاله ربما نشجعها على التخلص من التوتر بالضرب والركل، وبمجرد أن ينتهي مشهد الانتقام يمكن لبقية المجموعة أن تشارك في الأفكار الانتقالية والمشاعر الماثلة. وهذه المشاركة كانت تساعدهم على اكتساب منظور جديد للأذى وسوف تساعد المرأة أيضاً على الشعور بأنها ليست وحشاً ولكنها مجرد إنسان غاضب ومتضرر وتعيس.

> إن الحديث عن رغبة سرية لإيذاء أو عقاب شخص يمكن أن يكون كافيا ليساعدنا على وضع إحباطنا أو غضبنا في منظوره الصحيح، وهذا أفضل بكثير من دفن هذه المشاعر بداخلنا تحت جبال من الشعور بالذنب واحتقار الذات.

وبعد هذه الجلسة سيشعر الشخص المتضرر براحة كبيرة ويقول إن هذا التدريب ساعده أن يعرف أنه بالرغم من أنه يشعر أحياناً برغبة في أن يكون عنيفاً مع الشخص الآخر، فإن هذا ليس هو في الواقع ما يريدون فعله، وبمجرد التخلص من الشعور بالذنب لهذه الخيالات والتوتر نتيجة الغضب المكبوت يخرج الناس بأفكار بناءة عن كيفية التعامل مع مشاكلهم.

وأعتقد أن معظمنا يستطيع أن يتخلص بأمان من مشاعره السلبية إما من خلال مثل هذه الطرق وإما من خلال الأحلام وأحلام اليقظة -ولكن هناك بالطبع حالات استثنائية- إذ إن هناك قلة تضطرب نفسياً أو فسيولوجياً بحيث لا يستطيعون المحافظة على السيطرة على مشاعرهم أو التفريق بين الخيال والواقع. وهكذا يصبح من الواضح أنه من الخطر إعطاء فرصة للخيال مع هذه الشخصيات وهكذا لا يجب استخدام التدريبات السابقة إلا من خلال أخصائي نفسي ماهر وذي خبرة يعرف كيف ومتى يستخدم هذه التدريبات بأمان.

ولكن إذا وجدت صعوبة في مشاركة أحد أصدقائك لك في خيالاتك أو أن هذا غير كافٍ للتخلص من الأفكار المرعبة السلبية المهيمنة عليك، فلا تتردد في طلب المساعدة، فهناك الآن مؤسسات استشارية كثيرة يمكنك الاتصال



بها إذا وجدت أنك في حاجة إلى استشارة خبراء. وللكثير من هذه المؤسسات خطوط تليفونية سرية للمساعدة، وستجد أرقامها بالجرائد ودليل التليفون ولوحات الملاحظات بالمكتبات. ويمكنك، بدلاً من ذلك، التحدث مع طبيبك أو تحديد موعد مع أخصائي نفسي.

وبينما لا نستطيع أبداً أن نحب الحيوان بداخلنا، فإننا نستطيع على الأقل أن نتعلم الاعتراف به وإتاحة الفرصة له كي يتنفس من خلال الحدود الآمنة للخيال. وسوف يساعدنا هذا على السيطرة على الغضب بشكل أفضل، وكذلك إيجاد قناة بناءة وآمنة لطاقته.

الفصل ٩

الخطوة ٤: تعامل مع ركام الغضب المكبوت



> لا يمكن أن يكون لدينا شعور اليوم منفصل عن مشاعر مماثلة في الماضي.
>
> توماس هاريس

إن فهم مدى تأثير مشاعر الماضي على حياتنا العاطفية الحالية هو إحدى الركائز الأساسية في نمو شخصيتي. فقد مكنني هذا من التوقف عن النظر لمشاعري المزعجة على أنها أعراض لجنوني المتأصل أو لسوء أخلاقي، أو أنها إشارات "حدسية" مهمة على أن العالم هو فعلاً مكان غير آمن ومزعج. بدأت أفهم مثلاً:

- أن الشعور بالخوف وعدم الثقة بدأ لدي بمجرد أن بدأت الاعتماد على نفسي وهو مرتبط بمشاعر الخوف القديمة لانفصال أمي مدمنة الخمور عني في سن صغيرة. وقد تعلمت أن أتقبل حقيقتين. أ) هذه المشاعر ليست دليلاً على أنني غير قادرة بحكم الوراثة على أن أحِب



وأحَب، و ب) هذه المشاعر ليست إشارة سحرية بأن شخصاً ما سيؤذيني بالفعل.

- إن مشاعر التحدي والتمرد التي شعرت بها حين دخلت مكتب أحد المسئولين مرتبطة بالمشاعر التي شعرت بها حين كنت طفلة وعشت تحت رعاية أب وأم بديلين وكانا قاسيين وعديمي المشاعر. وتعلمت أن أتقبل أن هذه المشاعر ليست دليلاً على: أ) أنني متمردة عنيدة ومجرمة. ب) أن كل من لديهم سلطة مستبدون وفاسدون.
- مشاعر الانزواء وعدم اللياقة التي كنت أشعر بها في وجود امرأة جميلة وحيوية كانت مرتبطة بمشاعر الغيرة من أختي المنطلقة المتألقة والتي رأيت أنها محبوبة ومحترمة عني. وقد تعلمت أن أتقبل أن هذه المشاعر ليست دليلاً على: أ) أنني دميمة، و ب) أن النساء الجميلات الاجتماعيات يهددون نجاحي وسعادتي دائماً.

ولكن الركيزة الأساسية بالنسبة لي كانت اكتشافي أنني أستطيع الشفاء من بعض هذه الجروح العاطفية القديمة والتي كانت تفسد انفعالاتي الحالية، وتجعلني أتصرف بسلبية مفرطة أو عدوانية مفرطة. وهكذا بعد الوعي الكامل بركام مشاعرك والغضب المدفون المصاحب لها تكون الخطوة التالية هي اكتشاف طرق علاج بعض الضرر الذي تعانيه الذات الانفعالية العاجزة.

شفاء الجروح القديمة

نركز في المثال الأول على خبرات الطفولة التي ربما ينتج عنها تأثير سلبي. بعضنا ربما يتذكر بوضوح الأحداث والعلاقات التي تسببت له في بعض الآلام، بينما يسترجع آخرون هذه الأعوام ولا يجدون فيها ما يشكون منه. قد تكون على صواب وهذا شيء سيسعدك، ولكن قد تكون أيضاً مخطئاً. وهناك سببان أساسيان لهذا.



١. ربما نسيت الألم لأنه ببساطة كان عليك أن تفعل هذا لكي تتعايش مع الضرر أو حتى تستمر في الحياة.

ويصدق هذا على الحالات التي يكون فيها المتسبب في الضرر هو الأب أو الأم أو من يحل محلهما. إننا لا نستطيع أن نستغني عن هذه الشخصيات حين نكون ضعافاً وصغاراً، وهكذا نضعهم في مكان عالٍ حتى إذا كانوا يؤذوننا. إن كثيراً من الأخصائيين النفسيين يقولون: إنه كلما زاد إيذاء الآباء لنا، زاد ميلنا إلى كبت أي ذكريات تناقض الصورة المثالية التي رسمناها لهم. ولا أدري ما إذا كنت قادرة على التعامل مع هذا الكلام على أنه حقيقة مطلقة أم لا، ولكن خبرتي الشخصية تؤيده. فكثير من خبرات الطفولة لم تكن متاحة لعقلي الواعي حين بدأت جلسات التهيئة النفسية. ويرجع الفضل للأخصائي الماهر العطوف في استرجاعي لهذه الخبرات المؤلمة؛ وكان ما ظهر أولاً من هذه الذكريات هو ضرب أخي لي. وحتى حين بدأت ذاكرتي تنشط كنت أحاول أن أقنع نفسي أنني أختلق الأحداث أو أبالغ في وصفي.

٢. ربما لا تعطي نفسك الحق في الشعور بأنك "مجروح" بعد الخبرات المؤلمة.

وحتى إذا كنت على وعي بالظلم الواضح في طفولتك، فربما تعتقد أنك كنت تستحق ما كان يحدث، أو تشعر بالأسى لحياة والديك الرائعين البائسة. والذنب ليس ذنب الأطفال وحدهم في تنزيه الآباء الذين يؤذونهم، فنحن نعيش في ثقافة يميل فيها الكبار إلى تبجيل الحب الأبوي الذي لا ينتهي والسلطة الأبوية الحميمة. وقد كانت هناك أسطورة استمرت لقرون تدافع عن كل أب وأم. ورسالة هذه الأسطورة أنه مهما كانت تصرفات الأب والأم غريبة وغير أخلاقية في الظاهر، فإنها تكون في مصلحة أطفالهم. وإذا لم تكن هكذا، فلابد من تفسير



سلوكهم واتجاهاتهم على أنها من عمل الشيطان أو نتيجة لمرض، أو الاحتمال الأكبر أنه نتيجة مأساوية لطفل غير محتمل.

وكما ذكرت من قبل، إحدى الحقائق القاسية في طفولتي هي أن أمي كانت مدمنة للخمر، وكانت مثل كل المدمنين تكذب وتغش ثم هجرت أطفالها دون أي إحساس بالمسئولية كي تنغمس في رغباتها واحتياجاتها. ولكن أحد الأشياء التي أستطيع أن أتذكرها بوضوح هي أنني كنت طفلة صغيرة وكنت أستلقي على الفراش وأتخيل أشياء عن أمي الحبيبة الحزينة الجميلة. وميلي الفطري إلى تنزيه أمي وجد تشجيعاً من خلال المعلومات الزائفة التي كان يذكرها لي الكبار من حولي عنها. وأعتقد أن الرغبة في حمايتي من الألم (ولكن السبب الأقوى على ما أظن هو حماية سمعة العائلة) كانت وراء إخباري بأن سبب العيش مع أناس آخرين هو أن أمي مريضة، وكانوا يؤكدون لي أنها تحبني وسوف تعود وتأخذني بمجرد أن تتحسن. فكيف لأي شخص أن يبرر الغضب على أم مريضة فقدت أطفالها؟

وبعد أعوام قليلة بدأت أشك في هذه المعلومات (كما يفعل الأطفال دائماً) ولكني لم أجرؤ على السؤال عن الحقيقة. وبدلاً من ذلك لجأت للخيال. وحين وصلت للسن التي أستطيع أن أصل معها للحقيقة كنت قد نسيت كل الذكريات المؤلمة وفقدت الثقة في كل من حاول تشويش خيالي، بل وكرهتهم لذلك، وكنت لا أدري مطلقاً أن الغضب الذي أصبه عليهم هو غضبي من أمي التي أدرك الآن بوضوح أنها السبب في إحباطي.

وكأخصائية نفسية يقع عليّ الكثير من الغضب وعدم الثقة من عملائي كنتيجة لمواجهتهم بالألم المكبوت داخلهم منذ الطفولة. ولأنني أعرف أن عملائي أصبحوا مسجونين في خيالاتهم الدفاعية، فإنني أكون مهيأة لتحمل متاعبهم، لأنني أرى أيضاً أنهم يعوقون التئام جروحهم من خلال تعاطفهم الشديد مع آبائهم وأمهاتهم أو اعتقادهم بأنهم كانوا أطفالاً غير محتملين أو كليهما.



والتمرين التالي سيساعدك على التأكد من أنك لا تخفي جروحاً لم تلتئم من خلال التناسي والتعاطف الذي في غير موضعه.

تمرين: كشف جراح الطفولة

الأسئلة التالية عن الأعراض المرتبطة بذلك النوع من جراح الطفولة التي تندمل في وجود غضب مكبوت أو غير معترف به. انظر كم منها تجد أن إجابتك عليه ستكون بعلامة تعني "نعم".

- ☐ هل من الصعب أن تثق بالآخرين؟
- ☐ هل تميل إلى تجاهل جسدك أو إيذائه؟
- ☐ هل تخاف من العزلة أو تخاف من الهجر أو الرفض، وهل يعوقك التجاهل بأي حال؟
- ☐ هل تهتم كثيراً بما يظنه الناس فيك؟
- ☐ هل تنتقد نفسك كثيراً أو تحبط نفسك؟
- ☐ هل تخاف من المغامرات والوقوع في أخطاء وتشعر دائماً بأنك مضطر إلى اختيار الأشياء الآمنة والقيام بالأشياء كما ينبغي؟
- ☐ هل تنتظر دائماً من يقول لك ما الذي يجب فعله وخاصة في المواقف الصعبة؟
- ☐ هل تجد صعوبة في الاقتراب من أصحاب السلطة؟
- ☐ هل تجد نفسك دائماً في دور المتمرد؟
- ☐ هل تريد دائماً الحفاظ على السلام؟
- ☐ هل تثور فجأة على نحو غير متوقع ثم تشعر بالذنب؟
- ☐ حين لا تسير الأمور على خير ما يرام، هل تقول مباشرة: "ماذا فعلت خطأ؟"
- ☐ هل تشعر بأن العالم ضدك ومهما فعلت فإنه من غير المحتمل أن تنجح؟
- ☐ هل تشعر بالحزن كثيراً دون سبب واضح؟

- ☐ هل تشعر كثيراً بصعوبة في التقرير أو معرفة ما تريده؟
- ☐ هل تجد صعوبة في الانطلاق والتمتع؟
- ☐ هل تجد صعوبة في التكيف مع النجاح والحفاظ على إنجازاتك؟
- ☐ هل تجد نفسك منجذباً دائماً لمن يحبطك؟
- ☐ هل تشعر بأن هناك قلة ممن يعرفونك على حقيقتك؟
- ☐ هل تنجذب لممارسات جنسية لا تعجبك أو تعجب زوجتك؟
- ☐ هل تبكي حين تكون غضبان؟
- ☐ هل تشعر بالغضب عندما تكون خائفاً؟
- ☐ هل تشعر أنك لم تجد أبداً "موقعك" أو "هدفك" في الحياة، وأنك على الأرجح لن تجدهما أبداً؟
- ☐ هل تغير سلوكك أو خططك لتحوز رضا والديك؟
- ☐ هل تشك في إخلاص أصدقائك وتعتقد في نفسك أنه لا يوجد أحد يستطيع مساعدتك أو فهمك؟
- ☐ هل تمر بانفعالات شديدة بعد أن تكون مع والديك؟
- ☐ هل تشعر بأنك مسئول عن تعاسة أو سعادة والديك؟
- ☐ هل مازلت تشعر بأنك طفل أمام والديك؟
- ☐ هل مازلت تتمنى أن يتغير والداك؟
- ☐ هل أنت مرتبط بعلاقات مع أشخاص تتمنى أن يتغيروا؟

إذا أجبت بنعم على أكثر من عشرة أسئلة، يكون عليك أن تكتشف المزيد عن طفولتك، حتى إذا لم تكن تتذكر شيئاً عن تجاهل أو أذى في طفولتك. يمكنك مثلاً:

- تنشيط ذاكرتك بمشاهدة صورك القديمة أو الأشياء التي تحتفظ بها من طفولتك أو عزف موسيقى معينة مرتبطة بطفولتك.
- التحدث مع الأقارب وأصدقاء الطفولة.



- الحصول على كتاب به المزيد من التمارين مثل التأملات المنظمة لمساعدتك على اكتشاف "الطفل الداخلي".
- قراءة أو سماع وصف الآخرين لطفولتهم التي تشعر أنها شبيهة بطفولتك.
- الالتقاء بانتظام مع صديق تتبادل معه الذكريات المتاحة لك.
- الانضمام لدروس في علم النفس أو تنمية الشخصية بأحد مراكز تعليم الكبار.
- الانضمام إلى جماعة تدريب ذاتي أو لجلسات مع أخصائي نفسي.

تمرين: التعرف على غضب الطفل بداخلك

- اقرأ مرة أخرى قائمة حقوق الغضب وفكر في كل بند بالنسبة لعلاقته بطفولتك. اكتب أمثلة لمواقف أهين فيها هذا الحق أو لم يحظَ بالاهتمام المناسب (دون الاهتمام -في هذه المرحلة على الأقل- بماذا أو من يلام). انظر لحياتك داخل وخارج منزلك مع الاهتمام الخاص بخبراتك في المدرسة.
- اسأل نفسك ما إذا كنت قد عبرت عن غضبك في أي من هذه المواقف التي انتهكت فيها حقوقك. حدد المواقف التي قمعت فيها مشاعرك وتلك التي تنفعل بخصوصها حتى الآن. تذكر أن هذه المواقف قد لا تكون كوارث ولكنها أحداث عادية تكون أحياناً مهمة جداً للطفل. مثلاً:

- لم يسمح لك باختيار ملابسك أو قصة شعرك.
- كنت الأكبر ولا تحصل على اهتمام كافٍ.
- لم يكن لديك مال لتذهب لرحلات المدرسة وغيرها.
- مدرس رياضيات كسول.
- مدرس ألعاب سادي.
- أدخلوك مدرسة داخلية وكانوا ينتظرون منك أن تكون سعيداً.

- أتهمت ظلماً بالسرقة.
- كانت لك أم مريضة أو مكتئبة دائماً.
- كان لك أب ليس لديه وقت لك أبداً.
- لم يهتم أحد بكوابيسك.
- التفرقة والإرهاب في مدرستك.
- قالوا لك: واجه صراعاتك حتى وإن كانت الاحتمالات في غير صالحك.

إذا بذلت مجهوداً في التمرين السابق وخرجت بقائمة كبيرة، فإن هذا معناه أنك تشعر بعدم الاستقرار؛ وهذا لأن الغضب بدأ في التحرك. وفي هذه المرحلة يجد كثير من مرضاي أنهم أصبحوا يتضايقون من الأشياء الصغيرة التي كانوا يتغاضون عنها من قبل. وهذه هي المرحلة أيضاً التي أكون فيها هدف المشاعر السلبية من عملائي؛ وهذه المشاعر لا يتم التعبير عنها في صورة غضب مباشر ولكنها تأخذ شكل خيبة أمل في عملية العلاج والتنمية. أسمع مثلاً من يقول: "بدأت أشك في فائدة هذا الأمر كله؛ إنني أثير مشاعر عن ماضي لا أستطيع أن أغيره".

> لا نستطيع أن نغير الماضي ولكن نستطيع أن نغير طريقة النظر إليه.

فإذا بدأت تشعر بشيء مشابه، حاول أن تستمر وتذكر الثمن الذي تدفعه بسبب كبت غضبك. ثم انتقل إلى فعل بناء وآمن لتصهر ركام الغضب بداخلك!

تمرين: شفاء جراح الطفولة

ضع خطة عمل لنفسك تساعدك على التئام جروحك وصهر ركام الغضب بداخلك. لا تنسَ أن تشمل الخطة بعض الأهداف المحددة التي يمكن تحقيقها على مدى قصير والتي ستساعدك على التقدم بسرعة.

اقتراحات:

- **تحدث. تحدث. تحدث:** ولكن مع الشخص المناسب وفي الوقت المناسب! إن التفوه بالغضب القديم له تأثير علاجي يفوق الوصف إذا استطاع المستمع أن يظهر بعض التوحد أو حتى التعاطف معنا. لا



تختر إذن شخصاً قد يدين مشاعرك أو ينكر حقك في إحساسك بهذه المشاعر ("لا تستطيع أن تلوم أمك، إنها تصرفت في حدود معرفتها/ إنها عجوز/ إنها مجرد ضحية لمجتمع يسود فيه الرجل"، "لا يفيد البكاء على اللبن المسكوب... حين سرق منزلي قلت لنفسي: إن هذا ما يحدث للجميع في وقت ما"... وهكذا)، ولا تختر شخصاً متعباً ومرهقاً لا يستطيع أن يعيرك الانتباه المطلوب. اختر شخصاً يرتاح لمشاعرك ويرغب في قضاء بعض الوقت معك ليتحدث إليك دون أن يكون هناك اندفاع أو ضغط.

تذكر أن كثيراً من الحوادث التي تتحدث عنها ما كانت لتصبح جروحاً إذا استطعت أن تتحدث عنها، في وقت حدوثها، لشخص يدعمك ويبرر مشاعرك بأن يقول مثلاً: "ليس عدلاً أن ....".

- **أخرج التوتر الجسدي:** حاول أن تجد رياضة أو نشاطاً عنيفاً يساعدك على التخلص من انفعالاتك، أو ربما تستخدم وسادة (أو أشياء تعويضية) بدلاً من ذلك. ونحن في جلسات العلاج كنا نستخدم عصاً عليها ضمادات أو مضرب لينفس المرضى عن غضبهم المكبوت بأمان في وسادة أو كرسي.
- **استخدم التمثيل:** أو استخدم كرسياً خالياً لتقول ما تريد أن تقوله؛ مثلاً: تتخيل زوجتك السابقة أو مدرسة الرياضيات أو غيرهما على الكرسي وتعبر لهم عن رأيك فيهم وفي تصرفاتهم! ولا تهتم بأن تكون منطقياً أو إيجابياً؛ فقط تحدث (أو اصرخ فيهم) بما يأتي على ذهنك. وإذا لاحظت زيادة في التوتر الجسدي، فاضرب قدمك في الأرض أو اضرب وسادة وأنت تتحدث، نعم لتكن نوبة غضب!

وإذا وجدت صعوبة في الاندماج في مثل هذه الجلسات، فحاول أن تقوم بإحماء عواطفك من خلال عزف موسيقي تثير مشاعرك حيث تغلق عينيك وترجع بخيالك للوراء حيث تعيش موقف الإحباط. وأحياناً يكون استرجاع الرائحة المرتبطة بهذا الموقف شيئاً فعالاً في استرجاع مشاعرك وذكرياتك الخاصة. وإذا كانت لديك صورة تذكرك بالشخص أو الأشخاص المرتبطين بالموقف، فضع هذه الصورة على الكرسي الذي تخاطبه.



- **اعترف وأطلق أي مشاعر مماثلة:** ربما مثلاً تريد أن تتحدث عن شعورك بالإحراج والخوف، وبالتأكيد سيكون هناك حزن وربما تحتاج أن تعبر عنه بطريقة آمنة في صورة دموع.
- **امنح نفسك تعويضاً:** فكر في الطرق التي تعطيك ما فقدته وأنت طفل، على الأقل حاول أن تصبّر نفسك ببعض المتع.
- **حاول أن تكتسب منظوراً:** في النهاية يمكنك الرجوع لإحساساتك واستخدام ذكائك كي ترى الأذى في سياقه (مثلاً حاول تقييم مدرسك في ضوء النظام التعليمي في ذلك الوقت أو فكر في جمود عواطف أبيك في ضوء الثقافة التي يسود فيها الرجل)، ويمكنك أن تفعل ذلك من خلال الحديث مع من لهم نفس الخبرات أو من خلال القراءة أو من خلال مشاهدة الأفلام التي تتناول نفس الموضوع وغيرها.

تذكر أن الهدف من هذه العملية هو الفهم وليس العفو؛ وإلا ستعرض نفسك للفشل. إن العفو يستغرق أعواماً كي يشفي الجروح وبعض الأشياء في رأيي لن يمكن غفرانها، ولهذا لا تقلل من احترامك لذاتك لأنك غير قادر على العفو. اجعل أهدافك واقعية وحاول أن تمزج مشاعرك مع قليل من الفهم، وأي نتيجة إيجابية أخرى يمكن أن ننظر لها على أنها مستحقة.

> العفو، إذا جاء وعندما يأتي، هو راحة كبيرة مطلوبة ومبهجة ولكن لا يمكن أن نستعجله

شفاء جروح سن البلوغ

إذا كنت من ذلك النوع الذي تعلم دفن غضبه وإحباطه جيداً وهو طفل، فمن المحتمل جداً أن يكون لديك مخزون من جروح لم تلتئم من فترة الشباب، ولكن حتى الذين لم تكن لديهم عوائق تمنعهم من التعبير عن مشاعرهم السلبية يمكن أحياناً أن يدفنوا الغضب لأنهم مشغولون أو مضغوطون أو مرضى إلى حد عدم القدرة على التعامل معه في وقته. أو أننا نرى أنه ليس



من مصلحتنا التعبير عن الغضب في وقت ما، ثم ننسى فيما بعد أن ننفس عن هذه المشاعر.

والتمرين التالي سيساعدك على فحص أي أمور غير منتهية من مرحلة البلوغ.

تمرين: الغضب المكبوت من مرحلة البلوغ

- خذ وقتك في التفكير في خبرات فترة البلوغ من الأذى والإحباط والخسارة (وتستطيع أن تستخدم قائمة حقوق الغضب لتنشيط ذاكرتك).
- ضع قائمة بالأحداث والعلاقات الماضية والتي مازالت تسبب لك ألماً. اكتب بين قوسين سبب عدم تعاملك مع هذه المشاعر في حينها. ويمكنك أن تحدد (بوضع أي علامة مثلاً) العادات والأنماط التي تريد أن تغيرها.

على سبيل المثال:

- مازلت أشعر بالمرارة لخداع جون لي (لم أعبر عن مشاعري لأنني كنت مشغولاً بالتفكير في "ما الخطأ الذي فعلته؟").
- مازلت أشعر بالغضب حين أفكر في الساعات الإضافية التي عملتها لهذه الشركة (لم أعبر عن مشاعري مباشرة لأنني كنت بحاجة ماسة إلى الوظيفة).
- مازلت أشعر بالمرارة بسبب تسوية الطلاق (لم أفكر في مشاعري لأنني كنت منهكاً عاطفياً وجسدياً وكنت سأدفع أي ثمن لاتفاق يعيد لي الراحة).
- مازلت أشعر بالغضب من البرنامج التعليمي الذي كان ضعيفاً (لم أعبر عن إحباطي لأنني كنت أهب رموز السلطة المسئولين).
- مازلت أشعر بالغضب من سرقة منزلي (لم أتعامل مع غضبي لأنني كنت خائفاً ومصدوماً).

- ضع خطة عمل للتعامل مع مشاعرك. ويمكنك استخدام بعض الطرق المقترحة في التمرين السابق، ولكن بالنسبة للأمور الحديثة غير المنتهية، أنصحك بأن تختار المواجهة المباشرة مع الأشخاص

المعنيين. وهناك إرشادات في الفصل التالي للتعبير عن غضبك بإيجابية.

- حدد الفعل الذي تخطط للقيام به لوقف العادات والأنماط غير المفيدة والتي حددتها من قبل.

وإذا وجدت نفسك بعد الانتهاء من هذه التمارين والقيام بالأفعال التي حددتها للشفاء مثقلاً بغضبك القديم، فعليك باستشارة أخصائي أو مستشار نفسي.

لقد كتب كونفوشيوس منذ قرون هذه الكلمات الحكيمة:

> الإساءة إليك لن تمثل شيئاً إلا إذا ظللت تتذكرها.

- وأريد أن أضيف أننا لا نستطيع أن نأمل في النسيان ما لم نشفَ تماماً من التوتر الانفعالي المصاحب.

إن حمل مخزون من الغضب الذي لم تعترف به ولم تعبر عنه قد يكون مدمراً للذات ومضراً للآخرين.

الفصل ١٠



الخطوة ٥: تعلم التعبير عن مشاعر تعبيراً مناسباً وبارعاً

هل هذا الفصل الذي كنت تنتظره؟ في الواقع، إنني أتساءل كم عدد من انتقلوا إلى هذا الفصل دون قراءة بقية الكتاب! وأنا أستطيع أن أتفهم هذا الشعور لأنني أكون دائماً راغبة في معرفة خطوات الفعل بأسرع وقت ممكن، ولكنني تعلمت (بالطريق الصعب) أنه في مجال التغيير الشخصي تكون الأساسيات التي تساعدنا على الفهم والوعي والتحفز واكتساب مواقف جديدة مهمة بقدر تعلم المهارات. وهكذا ستجدني أقترح في مرات عديدة الرجوع لقراءة فصول سابقة.

وسوف نناقش أولاً طريقة للتعامل مع الغضب والتي أحب أن أستخدمها أنا كنموذج طوال الوقت. وسوف نناقش ثانياً بعض الأفعال الحاسمة التي يمكننا القيام بها إذا وجدنا أننا لسنا دائماً على المستوى الذي نحب أن نكون عليه. وأنا أقول ومازالت ذكريات نوبة غضب حديثة في



ذهني إن هذا الفصل يقوم على فرض أن الكثير منا سينتهي من هذا العمل ومازالت لديه نوبات الغضب الغريبة السيئة.

التعبير عن الغضب الإيجابي الحاسم

كيف تتعامل مع الغضب المتزايد

توقف عن التسويف

كلما اكتشفنا الغضب مبكراً، كانت الفرصة للتعامل معه بحسم إيجابي أكبر. حاول دائماً أن تكون لك السيطرة في مرحلة ملاحظة وجود مضايقات بسيطة. لا تخدع نفسك بأن تقول إن المشاعر البسيطة لا تستأهل الشجار. وتذكر أن نوبات الغضب الكبرى هي في الواقع نتيجة تراكم ضغوط صغيرة نوعاً ما وليست الإحباطات أو الأضرار الكبرى.

افحص جسدك

في الغالب يكون جسدنا مؤشراً أكثر صدقاً من العقل على وجود الغضب. اقرأ الفصل الثاني مرة أخرى والذي يتحدث عن الأعراض الجسدية للغضب وبالتالي تستطيع أن تتفحص هذه الأعراض في جسدك. دون أعراضك الخاصة مثل تقوس الأكتاف، والحكة، وآلام الساق، والنزلة الشعبية، وغيرها.

أوقف المنبهات

إذا كنت تتعاطى أي خمور أو مخدرات (أو حتى الكافيين)، فأوقفه. وإذا أمكن، فانتظر حتى يعود جسدك إلى حالته الطبيعية قبل التقدم أي خطوة أخرى.



تخلص من التوتر الجسدي

اضرب وسادة أو قم بتمارين شاقة أو اصفع باباً. ضم عضلات وجهك عدة مرات ثم اجعلها تسترخي، ولا تنسَ أن تتخلص من القلق في الحلق؛ اصرخ وصِح في كرسي أو مكان خالٍ إذا استطعت.

حلل

خذ وقتك في تحليل ما يحدث فوق وتحت السطح. اسأل نفسك الأسئلة التالية:

- ما الحقوق المناسبة في هذا الموقف؟
- هل يذكرني هذا الموقف بأي موقف آخر؟ هل نزف جرح قديم؟
- هل هناك أي تهديد موجه لي في هذا الموقف؟ وإذا كان هناك تهديد، فهل نظرتي له عقلانية أم مبالغ فيها؟
- هل أقوم بإسقاط شعور أو صفة على هذا الشخص أو على هذا الموقف هي في الواقع صفة لي؟
- هل أعاني من أي ضغط (جسدي أو عقلي) قد يكون يلهب ناري؟
- أي جوانب من سلوكي يمكن أن تكون لها مسئولية؟

واجه مخاوفك

ضع أي خطط طوارئ ضرورية حتى لا يعقوك خوفك مما سيحدث عن التعبير عن غضبك.

اكتب النص أو كوّنه في عقلك

جهز بدقة ما ستقوله لتفتح النقاش والذي تأمل أن يؤدي لحل، أو على الأقل، أخبر الشخص الآخر بمشاعرك. إنك لست في حاجة إلى حفظ



الكلمات عن ظهر قلب ولكن على الأقل فكر فيما ستقوله وما لا يجب أن تقوله وسوف يجنبك هذا أن تقول كلمة تندم عليها فيما بعد أو يضمن لك ألا تخرج من ورطة لتقع في ورطة أكبر. استخدم الإرشادات التالية كقائمة فحص.

إرشادات لنصوص الغضب الحاسم

ابدأ بإيجابية

قل مثلاً: "أريدك أن تعرف ما هو شعوري لأن ذلك سيصفي الجو بيننا". يمكنك أن تعبر عن تقديرك لذلك، ولكن تأكد أنه صادق. على سبيل المثال: "على مدى العام الماضي استمتعت حقاً بالعمل معك ولكن مؤخراً...".

كن مباشراً

استخدم ضمير المتحدث وقل: "إنني أشعر بالضيق/الغضب/الانزعاج". لا تفصل بين نفسك ومشاعرك باستخدام ضمير الغائب أو العبارات العامة مثل: "حين يفعل الناس ..." أو "من المزعج أن ...".

حدد درجة الغضب

وقد يتراوح هذا من "شعرت بضيق بسيط ..." إلى "إن بداخلي غلياناً". وهذه المعلومات تجعل المتحدث يستمع باهتمام أكبر. إذا قلت وحسب: "أنا غاضب منك"، فربما تخيف الآخر أو تدفعه لسلوك عدواني دون داعٍ.

لا تتهم الآخرين بإغضابك

تذكر أن غضبك قد يكون مصدر ابتهاجي! لا أحد يملك أن يجعلنا نشعر بأي شيء. ولذلك بدلاً من أن تقول: "أنت جعلتني أشعر بالغضب". قل: "غضبت حين...".



اخبر الآخرين عن شعورك بالتهديد والخوف

قل مثلاً: "أخاف أن أقول لك هذا لأنك قد تظن أنني ضعيف وربما ترفضني/تفصلني/تضربني ولكن ..." وسوف يساعدك هذا على الشعور بسيطرة أكبر على مشاعرك وربما يوفر لك دعماً مفيداً ومريحاً (على سبيل المثال: "لا، أعدك أن أحاول أن أسمعك ولا أنصرف أو أعاقبك").

اعترف بمسئوليتك

قل مثلاً: "أعرف أنه كان عليّ أن أقول شيئاً ما من قبل"، أو: "أنا من ذلك النوع صاحب المعايير المرتفعة"، أو "ربما كان رد فعلي مبالغاً فيه لأنني تحت ضغط".

تجنب إحباط الذات أو الدعوة إلى النقد أو الغضب الثاري

لا تقل مثلاً: "أعرف أنني مزعج/حساس للغاية/رقيق للغاية.." أو "ربما تصرخ في وجهي/تريد أن تقتلني إذا قلت لك...". ربما بذلك تضع أفكاراً مثيرة وغير مفيدة في رءوس كان من الممكن تعديل أفكارها بسهولة.

لا تسترجع الكثير من أحزان الماضي

ركز على واحد فقط إن أمكن. إذ إنه من الخطر أن تفتح متحف الأحزان خاصة إذا لم تكن تغضب كثيراً (مثلاً: "حين كنا في هذا الموقف الأسبوع الماضي قلت..."، "حتى حين كنا مخطوبين قلت...."، "خلال الأسبوع الأول من عملي في هذه الشركة حدث أن..."). وإذا قام خصمك بفعل هذا، فكرر مراراً ومراراً أنك تريد أن تناقش هذه المشكلة أولاً؛ وإلا وجدت نفسك تستخدم كل طاقتك في جدل عقيم حول الحياة في القرن الماضي ولا يتبقى لك شيء لتناقش الصراعات الحالية.



لا تلعب دور الأخصائي النفسي

تجنب تفسير سلوك الشخص الآخر. فالملاحظات مثل: "أعرف ما تفكر فيه حقاً إنك تعتقد أن..." أو "ربما تعلمت هذه العادة من أبيك"، يمكن النظر إليها على أنها عدوانية.

لا تضع مسميات

إنك بلا شك تخاطر بإثارة الآخر حين تقلل من شأنه بوضعه مع كل النساء/الرجال/أصحاب اللون الأحمر/المراهقين/المديرين/اليونانيين/الأمريكان، وهكذا.

لا تعظ أو تعطِ دروساً اخلاقية

تجنب أن تخبر الشخص الآخر بما يجب أن يظنه أو يشعره وما لا يجب. وإذا كان هناك صراع واضح في القيم تستطيع أن تقر ذلك وتقترح فيما بعد حين يهدأ كلاكما أن تناقشا الاختلافات (مثلاً: "يبدو أن كلينا لديه مفهومه الخاص لكلمة "منظم". لنناقش هذا فيما بعد"، وهذا أفضل من "في مثل سنك/في مثل مكانتك لابد أن تخجل من أن تظهر بهذا المظهر؛ من الواضح أنه ليس لديك أي فكرة عما تعنيه كلمة "منظم"!").

تجنب تدخل طرف ثالث

خاصة دون موافقتهم أو حضورهم. لا تقل مثلاً: "إذا كان أبوك هنا، لكان أيضاً غاضباً" أو "لست الشخص الوحيد في المكتب الذي يعتقد أنك..." فالاحتمال الأكبر أن يؤدي هذا السلوك إلى استجابة عدوانية.

انتقد السلوك وليس الشخص كله

قل مثلاً: "أعتقد أنه كانت أنانية منك ألا تفكر في احتياجاتي" بدلاً من "إنك أناني للغاية".



كن محدداً وواقعياً في طلباتك

خاصة حين يتعلق هذا بالهجوم على شخصيات الناس وسلوكياتهم. قل مثلاً: "أحب أن تتوقف عن الصخب وأنا أعمل" بدلاً من: "يا إلهي! لماذا كل هذا الصخب الذي تصنعه؟".

لا تبالغ في التهديد بالعقاب

تأكد دائماً أن أي تهديد تتفوه به يكون فعلاً في مقدورك استخدامه. فالتهديدات الفارغة مثل: "إذا بكيت مرة أخرى، فسأتركك وحدك هنا" أو "إذا تأخرت مرة أخرى، فستظل خارج البيت طوال الليل"، أو "سأخبرهم بهذا الاجتماع القادم"، لا يجب أبداً أن تستخدم. فإذا كانت هذه التهديدات تخيف السذج مؤقتاً، فإنها على المدى الطويل لا تفيد وتقلل من احترامك لذاتك.

تجنب الفكاهة

ليس هذا وقت الفكاهة، فابتعد عن السخرية واستخدم لهجة جادة. وإذا وجدت نفسك تضحك (وكثيرون من الناس وأنا منهم يضحكون حين يخيفهم أحد) فحاول أن توضح أنك جاد وأن الضحك مجرد استجابة للقلق.

حاول تقديم مكافأة

حدد النتائج الإيجابية التي ستعود على الشخص الآخر إذا غير سلوكه أو وافق على مناقشة الأمور فيما بعد، حين تهدأ مثلاً أو يكون لديك وقت للحديث. قل مثلاً: "أنا واثق أننا لو استطعنا حل هذا الخلاف، فإننا سنستطيع العمل بصورة أفضل كفريق وسوف نحقق نتائج أفضل" أو "إذا استطعنا تنقية الأجواء، فستكون الحياة أسهل لنا وللأطفال".



استخدم لغة حاسمة

استخدم القوائم التالية لتتأكد من أنك تعرف الفرق بين اللغات الحاسمة والسلبية والعدوانية. وكما هي الحال بالنسبة للسلوك، ربما تلاحظ أن اللغتين السلبية والعدوانية لهما بريقهما، وهذه نقطة مهمة يجب أن يدركها "اللطفاء" لأنهم في حاجة إلى معرفة أن أسلوبهم يمكن أن يكون مثيراً، مثل اللغة العدوانية. وكل من جاءه الرد بالصمت في نقاش مهم يعرف القوة العدوانية للغة السلبية.

لغة الغضب

العدوانية

لفظية

من الأفضل احذر يجب ينبغي أنت! اخرس اغرب عني سأنال منك انتظر وستندم أياك أن تتجرأ أنت ضئيل ها نحن نبدأ مرة أخرى انسَ هذا الأمر إلى الجحيم أنت و... إنك غبي إذا كنت مكانك ... أعلم أنك تفكر فيه/تشعر به إنك تظن أنك ماهر، وغيرها.

غير لفظية

التلويح باليد الإشارة بالأصابع وضع اليد بالخصر الدفع المسك الصياح الحملقة مد العنق التصلب التثاؤب وضع الأصابع في الأذن الاقتراب بشدة الابتسامات الساخرة.

السلبية

لفظية

آسف لأنني مضطر أن أقول لك ... لا تغضب مني أعتقد أن الخطأ خطئي آسف لإزعاجك لا أدري ماذا أصابني لا أستطيع أن أمنع



نفسي سمعت (من ...) لا أريدك أن تظن ... فعلت هذا من أجلك إنني لا أفكر في نفسي ولكن في الأطفال/في الزملاء/في العملاء لا يوجد شيء نتحدث فيه انسَ كل ما قلته إن هذا يعذبني كيف أمكنك أن تفعل هذا لي؟ إنك تسبب لي صداعاً الصمت.

غير لفظية

الأصابع مطبقة وبجوار الجسم الشفتان مضمومتان صرير الأسنان عضلات الوجه منقبضة وضع اليد على الفم وضع اليد على الرأس المنحنية تغطية الوجه باليدين عض الشفتين واللسان ابتسامة زائفة النظر بعيداً تشبيك الذراعين وضع ساق فوق الأخرى متلاصقتين الانسحاب التكشير رفع الحاجبين قليلاً إغماض العينين بشدة هز الرأس حك الجسم/ضربه/صفعه عض الأصابع التأوه تمتمة طنين ضحك مكتوم دموع صفع الأبواب، وغيرها.

الحاسمة

لفظية

أشعر أعتقد في رأيي لا أحب أنا غاضب بسبب ... أتضايق حين ... أثور حين ... أكره الطريقة التي ... أحب أن ... أريد ... أحب أن أتحدث عن ... أقدر لك أنك ... ولكن ... إذا واصلت ... أنا مستعد لـ ... لن أتسامح في ... الحقيقة هي ... أريد أن أركز على هذه النقطة لا أحب أن ننهي الحديث دون ... سئمت أن أسمع/أرى ... إنني لم أفهم أنا غاضب الآن ولا أستطيع أن أفكر هل من الممكن أن نتحدث فيما بعد لقد نلت كفايتي من ... هذا تحذيري الأخير إنني غاضب وأشعر بالرغبة في ضرب شيء، ولأنني لا أريد أن أؤذيك، فسوف أنصرف لبرهة.



غير اللفظية

وضع ثابت   قدمان على الأرض   الساقان واليدان مسترخيتان   وقفة معتدلة   اتصال مباشر بالعين   صوت واضح وقوي   تعبيرات الوجه جادة الاحتفاظ بمسافة لاحترام المساحة الشخصية.

تذكر: إنه من المهم أن تستخدم اللغة غير اللفظية المناسبة لتصاحب كلماتك المنتقاة بعناية.

تمرين: نصوص الغضب الحاسم

- حاول استرجاع موقف من الماضي كنت تتمنى فيه أن تعبر عن غضبك بمزيد من الحسم. استخدم المجموعات الثلاثة من الإرشادات في هذا الفصل كقائمة فحص وضع قائمة بكل الأخطاء التي ارتكبتها.

  على سبيل المثال:

  - تأخرت في التصرف.
  - لم أتخلص من التوتر الجسدي.
  - تناولت المزيد من الشراب.
  - قمت باستغلال الأطفال.
  - استرجعت إخفاق العام الماضي، وهكذا.
- اكتب عدة جمل كان من الممكن أن تستخدمها للتعبير عن غضبك بحسم.
- دوّن ملاحظات مماثلة لموقف حالي مزعج أو موقف افتراضي تتوقع أن تتعامل معه في المستقبل.

أفضل استغلال لنوبات الغضب

إذا واصلت التدريب على إدارة الغضب، نرجو ألا تتعرض لهذه النوبات كثيراً! وفي نفس الوقت يمكنك تقليل قدرتها على الأذى، لك وللآخرين. وإذا حفظت الاستراتيجية التالية، فسوف تقفز إلى وعيك تلقائياً عندما تشعر



بزيادة نبضاتك، وهي تتكون من أربع خطوات: المسافة والأرض والتوتر والتنفس.

المسافة

في اللحظة التي تشعر فيها بالأعراض الجسدية للغضب (مثل: انقباض عضلات وجهك أو معدتك أو زيادة ضربات القلب) اقطع أي تواصل مادي مع الشخص الآخر، ثم تراجع للخلف (هذه الحركة حركة بدائية فطرية تستخدمها الحيوانات لتقول: "إنني أتراجع").

وبناء على الموقف وخطورته يمكنك:

- التراجع خطوة للخلف.
- التراجع للخلف في كرسيك.
- تنصرف من الحجرة (تختلق عذراً للخروج للحظة).

الأرض

هدف هذه الخطوة هو العودة لأرض الهدوء. ويمكنك أن تفعل ذلك بأن تمسك شيئاً صلباً ثم تشتت ذهنك بعيداً عن الحالة الانفعالية الطارئة بأن تحول انتباهك لعمل تافه مثل:

- عد الأشياء الزرقاء بالحجرة.
- البحث عن كل الأشياء المستديرة.
- كتابة أو تخيل قائمة المشتريات.
- التفكير في وصفة للعشاء الليلة.
- القيام بتنظيم شيء أو تنظيفه.



التوتر

هدفك هنا هو إرسال إشارة إلى عقلك لوقف أوامره لجسدك بشد عضلاته. وبناء على المكان الذي تتواجد فيه يمكنك:

- قبض يدك وفردها خلف ظهرك.
- ثني وفرد أصابع قدمك تحت المكتب.
- دفع سقف الفم بلسانك ثم الاسترخاء.
- شد عضلات الوجه وإرخاءها عدة مرات.
- أداء بعض تمارين المد والثني.
- الاعتذار وصعود السلم جرياً لإحضار شيء.
- الضغط على وسادة بالأصبع أو ضربها.
- التنهد بعمق، أو حتى الصراخ.

وربما يكون مفيداً أن نكرر مراراً وتكراراً كلمة مثل: "اهدأ" أو عبارة مثل: "حافظ على هدوئك".

وللخروج بنتيجة أفضل حاول أن تستحضر خلال الحوار مع الذات صورة مشهد أو شخص يرتبط بالاسترخاء. استرجع الرائحة والألوان والملمس المرتبط بهذا المشهد أو الشخص (وكلما كانت الإحساسات أكثر، كانت استجابة عقلك أسرع).

على سبيل المثال:

- التزحلق: شروق الشمس الذهبية/اللون الأبيض النقي/الهواء المنعش.
- الأم: ابتسامتها/حضنها/العطر المفضل.
- قطة على الحجر: المواء/الدفء/معطف حريري.



التنفس

قبل الاستجابة لفظياً أو فعل أي شيء قم بتمرين التنفس المفضل لتقليل نبضاتك المتسارعة.

على سبيل المثال:

- خذ ثلاثة أو أربعة أنفاس عميقة ببطء واضغط على الحجاب الحاجز لأسفل وأنت تتنفس ثم أخرج الزفير من فمك. تخيل صورة الهواء وهو يدخل ويخرج من جسمك. حاول أن تعرف إذا كان بارداً أو دافئاً، وربما يكون مفيداً أن تتخيل أن الهواء يدخل بلون ويخرج بلون.

وبمجرد أن تهدأ العاصفة الداخلية وتتأكد من أنك تسيطر على غضبك:

اعتذر

ليس لأنك كنت غاضباً، ولكن لأنك تجاوزت الحد وفقدت قدراً من سيطرتك. وتذكر ألا تحبط نفسك بلا داعٍ. اعتذار واحد صادق يكفي؛ لا تدع الذنب يغريك بأن تعاقب نفسك أكثر مما تستحق.

تراجع

تراجع عن أي شيء قلته غير صحيح. ولا تصدق من يقول إن لسان الغضب هو لسان الصدق. نعم أحياناً يدفعنا الغضب إلى قول أشياء لا نجرؤ على قولها ما لم نكن غضبى، ولكنه قد يأتي بكل الأشياء السيئة التي تنتهز فرصة عدم السيطرة.

قل مرة أخرى

قل مرة أخرى ما تريده بطريقة عقلانية باستخدام لغة حاسمة، ولا تنسَ أن تكون محدداً في أي طلب تطلبه.



امنح وعداً

امنح خصمك وعداً بأن تضع شيئاً لمنع غضبك من أن يتزايد بهذه الصورة (مثلاً: حاول أن تكون أكثر حماساً؛ حاول أن تسيطر على التوتر؛ توقف عن تناول المنبهات؛ حاول أن تعالج غضبك الدفين، وهكذا).

> تذكر أنك تستطيع السيطرة ما لم يزد غليان الغضب بداخلك.

أصلح

حاول أن تصلح أي ضرر تسبب فيه غضبك (مثلاً وسادة ممزقة، أو أمن جارك).

الفصل ١١

الخطوة ٦: حاول أن تجد قنوات بناءة لطاقة غضبك



أحياناً حين تستمر إحباطاتنا لمدى طويل لا يكون هناك مخرج سوى المواجهة أو نوبات الغضب الكبرى لتنهي غضبنا أو تحل المشكلة. والمواقف التي أتحدث عنها يمكن أن تتواجد في حياتنا الشخصية أو في العمل أو في المجتمع الأوسع. فقد تكون علاقة مزعجة مع صديق أو قريب أو إحباط مستمر بسبب سلوك زميل أو ظلم متواصل من الشركة التي تعمل لها أو من مؤسسة حكومية.

وقد وضعت استراتيجية لمثل هذه المواقف وأطلقت عليها تصرفات الغضب وقد ساعدت هذه الاستراتيجية الكثير من الناس على تحويل مشاعرهم إلى أفعال بناءة. هذه الاستراتيجية مبنية على ثلاثة مكونات: الأهداف والحقوق والثمن كما سنفصل في الفقرات التالية.



تصرفات الغضب

حدد أهدافاً

من المهم هنا أن تفرق بين ما تريده ("الأماني") وما يمكن فعلاً الحصول عليه في ظل الظروف والأشخاص المعنيين ("الأهداف"). فالأماني تتولد نتيجة الاحتياجات العاطفية "للطفل الداخلي" وليس نتيجة التفكير العقلاني، مثلاً:

- ربما أتمنى وجود مودة بيني وبين رئيسي، ولكن هدفي هو أن يناقشني أنا وزملائي قبل اتخاذ القرارات التي ستؤثر علينا في الحياة العملية.
- ربما أتمنى وجود مجلس محلي يضع احتياجات الناس ومصالحهم قبل السياسة، ولكن هدفي هو تنوير المجتمع بالفوائد الاقتصادية لتحسين الخدمات الصحية والتعليمية.

وإذا أخرجنا هذه الأماني لبؤرة الوعي، تزيد سيطرتنا عليها. وربما يكون من المفيد أيضاً أن نشارك الآخرين في هذه الأماني، حيث يمدنا الآخرون بالتقييم الصادق في حالة أن تكون هذه الأماني مضيعة للطاقة أو كونها ليست أهدافاً واقعية.

دوّن أيضاً أقل النتائج إرضاء، والتي ستكون مستعداً للقبول بها.

أكد على حقوقك

هذه الحقوق ربما صدرت ضمن قوانين أو ضمن لوائح الشركة، وربما تكون ببساطة حقوقاً إنسانية أساسية أو من حقوق الغضب الحاسم كما أوردناها. اكتب هذه الحقوق وعلقها في مكان ظاهر لأنك قد تحتاج إلى قراءتها بانتظام خلال حملتك.



حدد ثمناً واقعياً

حدد الثمن الذي تكون مستعداً لدفعه: كمية من المال أو الطاقة ترغب أو تستطيع التخلي عنها. ربما يتضمن الثمن أيضاً التضحية برأي إنسان فيك أو فرصتك في الترقي أو حتى الزواج.

وتبدأ الاستراتيجية الثانية من هنا لتساعدك على الاستمرار في العملية بشكل بناء.

تأكد من الدعم

اكتب أسماء من تستطيع الاعتماد عليهم لدعمك عاطفياً وعملياً. تأكد من أن هؤلاء سيعيرونك أذناً صاغية ويدعمونك ويربتون على ظهرك، وهو شيء غاية في الأهمية. وحين تبدأ الاستراتيجية تستطيع أن تضيف آخرين لهذه القائمة ممن هم مستعدون لدخول المعركة، ولكنهم كانوا ينتظرون من يقوم بالمبادرة. وبالطبع سيكون هناك أشخاص تحتاج إلى حذفهم من القائمة لأنهم بخلاف ما ظننت غير مستعدين للمساعدة، ونحن نسمع كثيراً حكايات عن الأصدقاء الذين يختفون بمجرد أن يهتز القارب!

حدد أجندة العمل

لابد من وضع إطار زمني لأفعالك. ضع جدولاً زمنياً لنفسك وتأكد من أنك وضعت بعض الأهداف السهلة نسبياً قصيرة المدى؛ فأنت في حاجة إلى إحساس بالإنجاز في المراحل الأولى لتحفيزك.

قيم تقدمك

لا تنسَ أن تتضمن خطة العمل طريقة لقياس تقدمك في الخطة. إذ إننا قد ننسى منظورنا العقلاني إذا تحمسنا لقضية أو حملة. وربما نخدع أنفسنا بأننا نتقدم بينما نحن في الواقع نشبع حاجاتنا العاطفية في الانتقام أو



الحصول على استحسان الناس. إن الابتعاد عن القضية يهدر الطاقة ولا يجعلنا نحقق أي شيء لاحترام الذات.

كافئ نفسك بشكل ملائم

وتزيد أهمية هذا حين تتعامل مع مشكلات مزمنة أو عويصة لأن "مردود" أفعالك قد يبدو في لحظة ما بعيداً وبلا فائدة أو معنى بالنسبة لك. تأكد من أنك كافأت بطريقة ما كل خطوة صغيرة ناجحة وحتى كل محاولة لحل المشكلة.

واليك ثلاثة أمثلة مختلفة عن كيفية استخدام هذه الاستراتيجية.

المشكلة أ

إنني أغضب باستمرار لأن أسرتي لا تقوم بنصيبها في العمل المنزلي.

الأهداف

إنني أرغب في أن يقوم كل واحد بدوره في التنظيف دون أن يطلب منه أحد ذلك (أمنية) ولكن ما أتوقعه على المدى القصير هو التحدث مع كل الموجودين. هدفي على المدى الطويل هو تأسيس قائمة أعمال دورية.

الحقوق

من حقي أن يتوفر لي وقت فراغ كأي فرد في الأسرة؛ ومن حقي أن أغضب إذا أحبطني أو استغلني أحد.

الثمن

أنا مستعدة لسماع الصراخ والنواح؛ ومستعدة لكتابة القائمة وتصويرها ليحتفظ كل واحد بنسخته في حجرته؛ ومستعدة لتذكير كل واحد في أول أسبوعين.



الدعم

أعرف زميلة لي في العمل تحاول أن تفعل نفس الشيء، يمكننا أن نتحدث معاً في هذا الموضوع.

أجندة العمل

سيكون هناك اجتماع للأسرة في نهاية الأسبوع وسيبدأ العمل وفق القائمة من العيد القادم.

التقييم

يمكن عقد اجتماع للأسرة مرة أخرى بعد شهر من بدء تنفيذ القائمة.

المكافأة

سأقرأ قصة جديدة بينما يقوم شخص آخر بأعمال التنظيف.

المشكلة ب

أنا مدير كبير في شركة يتبادل فيها قسما الخدمات والمبيعات الاتهامات بخصوص الأخطاء وشكاوى العملاء، حتى أمام الغرباء.

الأهداف

أود أن يتعاون جميع من في الشركة ويتحدون ضد المنافسين (أمنية)، ولكنني أتوقع أن يعمل هذان القسمان معاً بكفاءة ويتغلبان على خلافاتهما في الشركة.

الحقوق

من حقي أن أشعر بالغضب حين يخذلني أحد أنا وشركتي ويهدد مصدر رزقي. مراجعة عقود ولوائح الشركة.



الثمن

أنا مستعد لتوفير بعض الوقت والجهد لعقد بعض الاجتماعات والقيام ببعض التحريات؛ تخصيص موارد للاجتماعات وخطط الحوافز.

الدعم

الاتصال بإدارة شئون العاملين؛ الاتصال بقسم التدريب والذي قد يوفر برامج تدريب مفيدة؛ الاتصال بأي مؤسسة مهنية متخصصة؛ شراء هذا الكتاب عن مهارات التفاوض الذي قرأت ملخصه هذا الشهر بالجريدة.

أجندة العمل

اجتماع مع اثنين من المديرين الكبار الأسبوع القادم وزيارة للقسمين وكتابة تقرير في نهاية الشهر.

التقييم

فحص سجلات شكاوى العملاء بعناية؛ والقيام باجتماعات متكررة مع المديرين الكبار.

المكافأة

مراجعة خطة المكافآت والحوافز للموظفين؛ إجازة لنفسي في نهاية الأسبوع.

المشكلة ج

أصبحت أغضب بشدة من قوائم الانتظار الطويلة في المستشفيات.

الأهداف

أود تخصيص مبالغ ضخمة للعناية بالصحة (أمنية) ولكنني أتوقع على الأقل على المدى القصير زيادة الوعي المحلي بالظروف الحالية.



الحقوق

كل شخص في مجتمع مهتم لابد أن يتحمل مسئولية في التأكد من أن المريض يحصل على خدمة صحية جيدة. راجع وثيقة حقوق المرضى والبيانات السياسية.

الثمن

أنا مستعد لتخصيص يومين بالمساء كل أسبوع للقيام بحملة والمساهمة في التكاليف الإدارية لهذه الحملة، ومستعد لاستضافة الاجتماعات في بيتي.

الدعم

التحدث لمجلس الصحة المحلي واتحادات المرضى؛ الاتصال بالأطباء والمرضات المهتمين بهذا الموضوع.

أجندة العمل

بحلول الشهر القادم سأكون قد نظمت الاجتماع الأول؛ وبحلول يونيو سأنشر عدة مقالات بالجرائد وأكون قد رتبت لعقد اجتماع أو مؤتمر.

التقييم

تسجيل عدد الحاضرين في الاجتماعات وكذلك عدد المكالمات والخطابات. مراجعة رغبة المسئولين في الحديث وحضور الاجتماعات. البحث عن إمكانية وجود دراسات إعلامية أو علوم مرتبطة بهذا الموضوع تتبنى هذه الحملة كمشروع بحث.

المكافأة

أحداث اجتماعية منتظمة لجميع المشاركين في الحملة، مع منع الحديث عن العمل!



تمرين: تصرفات للغضب المبرر

باستخدام الإرشادات السابقة يمكنك وضع خطة عمل لتساعدك على التعامل مع مشكلة كانت تضايقك أو تغضبك لبعض الوقت.

وأتمنى أن تجد استراتيجية تصرفات الغضب أداة مفيدة. ولا شك في أنك ستستخدم هذه الخطوات تلقائياً بعد أن تستخدم هذه الاستراتيجية بانتظام لستة أشهر. ولكنني أعلم أنه من الصعب أن تكون إيجابياً على الدوام إذا كانت هناك أشياء كثيرة تغضبك. إذا وجدت أن هناك مواقف كثيرة تضايقك، فحاول أن تركز على موقف واحد أو اثنين، إذ إن توزيع طاقتك على أشياء كثيرة سيجعلك غاضباً من نفسك ومن كل شيء.

> الاستعداد له مقابل والغضب المعقول يحفز المكافآت.

> من الصواب أن تغضب للظلم وعدم المساواة... ولكن طريقة إدارتك للغضب واستخدامك له هي أحد أصعب الدروس وأطولها في الحياة.
>
> باسل هوم

الجزء الثالث



كيف تتعامل مع غضب الآخرين





مقدمة

صممت الإرشادات والاقتراحات في هذا الجزء لكي تساعد أي شخص يبحث عن طرق أكثر فعالية للتكيف مع ردود أفعال الغضب في المواقف اليومية. وأرجو أن تتذكر أنه بالرغم من وجود فصل قصير عن التكيف مع الهجمات العنيفة، فإن هدف هذا الكتاب ليس إعطاء إرشادات لمن يواجه العدوان الجسدي من شخص سادي أو قاسٍ أو يعاني من خلل عقلي. وأقترح عليك إذا كنت من هؤلاء أن تبحث عن تدريب أو إرشادات من متخصص، خاصة إذا كنت في عمل يحتمل أن يحدث فيه هذا النوع من الهجوم (راجع الفصل ١٥).

ولحسن الحظ أن العمل الذي انتهيت منه بالفعل لإدارة غضبك سوف تكون له فوائد إضافية كبيرة في مجال التعامل مع غضب الآخرين أيضاً. وهناك سببان رئيسيان لذلك.

١. أكثر الطرق فعالية للتعليم هي التجربة

نستطيع أن نتعلم من خلال استرجاع خبرتنا عن الغضب ما الذي يفيد وما الذي لا يفيد في السيطرة على هذا الشعور. ومن كان منفصلاً عن غضبه لن



يستطيع التجاوب مع غضب الآخرين، ولكن الأهم والأخطر هو عجزه عن التعرف على حقيقته أو سببه. ولهذا نجد كثيراً من "المفرطين في اللطف" يصدمون حين يواجهون نوبة غضب. فقد عجزوا عن ملاحظة علامات وأعراض الغضب المتزايد لأن ذلك لا يشكل جزءاً من خبرتهم. وهذا درس يتعلمه الكثيرون من أصحاب مهن الرعاية من خلال "الطريق الصعب"، ولم أكن أنا استثناءً.

إن أحد الدروس الكبرى التي تعلمتها وأنا ساذجة في بداية عملي كأخصائية اجتماعية كان شاقًا ولكنه وهذا هو المهم قد قضى على سذاجتي الطفولية. حين كنت أعمل كمسئولة عن رعاية الأطفال توليت مسئولية الإشراف على أسرة كان الأب فيها قد ضرب ابنته حتى كاد يلحق الأذى بمخها. وكانت هذه الطفلة وأختها تحت رعايتي ولكن الأب والأم أنجبا طفلاً ثالثاً وتوليت الإشراف على رعايتهما للطفل. وكنت أهتم بعملي وأخلص له كما قلت سابقاً، وكنت أحاول أن أكون أخصائية اجتماعية لطيفة وأقيم علاقات صداقة مع عملائي المضطربين. وهكذا اهتممت جداً بهذه الأسرة وكنت مغرمة بها، وأنتظر موعد الاجتماع بهما على الشاي في كل أسبوع. واقتنعت تماماً أن هذه الأسرة نادمة تماماً على مأساة ابنتهم الكبرى، وأن ابنهم الحبيب الصغير في أمان تام. وهكذا صدمت حين علمت في نهاية أحد الأسابيع أن الأب ضرب طفله الصغير حتى الموت في إحدى نوبات غضبه الجنونية.

وبالرغم من تأكيد زملائي ورؤسائي لي بأن الذنب ليس ذنبي، فإنني سعيدة لأنني أخذت القرار الشجاع وتوقفت عدة سنوات عن ممارسة هذه المهنة. وأنا مقتنعة تماماً بأن عدم قدرتي على التعرف على غضبي المكبوت والتعامل معه كان سبباً كبيراً ساهم في هذه الكارثة المريعة. كما أنني أعتقد أن عدم قدرة رئيسي المباشر على إدارة غضبه كانت أيضاً سبباً؛ كان هو



الآخر شخصاً "لطيفاً" إلى حد مبالغ فيه وصدم الجميع حين انتحر بعد ذلك بعام أو عامين.

ولحسن الحظ هناك وعي متزايد الآن في مهنة العمل الاجتماعي بالعلاقة بين الصحة الانفعالية للأخصائيين الاجتماعيين وكفاءتهم في أداء الوظيفة. وفي الغالب تشمل برامج التدريب المستمر الآن برامج لتنمية الشخصية، لكن موضوع إدارة الغضب كما قيل لي نادراً ما يدخل ضمن موضوعات هذه البرامج؛ رغم زيادة العنف ضد الأخصائيين الاجتماعيين أنفسهم. وقد قرأت مؤخراً بحثاً أثبت أن الكثير من الأخصائيين الاجتماعيين يفتقدون مهارة التعرف على الأعراض المنذرة بالعنف، وأعتقد أن مهاراتهم في هذا المجال يمكن أن تتحسن تحسناً كبيراً إذا استطاعوا، وكذلك كل من يتعامل مع أناس غاضبين، أن يقضوا بعض الوقت في معرفة الحيوان بداخلهم والتعامل معه.

٢. الغضب يولد الغضب

بينما نعرف أن لا أحد يملك أن يجعلنا نشعر بأي شيء لا نريد أن نشعر به، فإن التعبير عن الغضب حتى التعبير السلبي يؤدي إلى تصاعد الغضب عند الآخرين. تخيل وحسب غضبك عند مواجهة شخص صامت يعقد شفتيه ويشبك ذراعيه، وأنت تصرخ فيه. وهكذا إذا كنت تعلمت كيفية إدارة غضبك، فإنك ستحاول أن تأخذ موقفاً أفضل لصهر انفعالات خصمك وفي نفس الوقت تقلل من خوفك. وقد عرفنا في الفصل ٧ أن الخوف غالباً ما يكون هو الذي يجعلنا نتصرف بجبن أو بعنف زائد. وهو ما يغذي دائرة الغضب بدوره.

الفصل ١٢

مواجهة نوبة انفجار الغضب



تذكر في مثل هذه المواقف أنك تواجه شخصاً تمنعه حالته الفسيولوجية من التصرف بعقلانية. وفي معظم المواقف عدا المواقف المتطرفة يكون هدفك هو تأجيل حل الصراع والحفاظ على هدوئك والتأكد من أن سلوكك لا يزيد النار اشتعالاً؛ وبالطبع حماية نفسك إذا لزم الأمر. وتذكر أن أي تعويض لاحترام الذات أو لجرح المشاعر والسمعة يمكن أن يتحقق فيما بعد. حاول خلال نوبة الغضب أن تستخدم طاقتك الثمينة في حماية نفسك وإيجاد جو هادئ.

استخدم الحوار الإيجابي مع الذات

حين نواجه غضب الآخرين يندفع طيار اللاوعي الآلي بكل ردود الفعل المعدة مسبقاً لهذا الشعور. فإذا كانت ردود الفعل هذه من النوع الذي لا يتوافق مع التصرف الحاسم الجديد الذي نحبه؛ يكون علينا القيام بمجهود واعٍ لفرض فلسفتنا الجديدة على عقولنا. فإذا كنت تعرف أن نمط غضبك (راجع الفصل ٥) سيجعلك تستجيب لغضب الآخر بكمية غير معقولة من الأذى أو الخوف أو الثورة، فحينئذ واجه ميولك ومشاعرك بحوار إيجابي



مع الذات مفيد، وسوف تشعر بأنك قوي في هذا الموقف وبالتالي سيقل احتمال استخدام الاستجابات الدفاعية الغريزية.

لا تنتظر أن تتعرض لهذا الموقف؛ جرِّب التمرين التالي حتى تتوفر لك مادة لحوار إيجابي مع الذات.

تمرين: حوار إيجابي مع الذات

- استخدم حكمتك ومعرفتك لوضع قائمة من العبارات والأحكام التي تستطيع أن تسترجعها بسرعة حين تواجه غضب الآخرين. تأكد من أن القائمة مناسبة لك ولاحتياجاتك. ويمكنك استخدام الأمثلة التالية لتنشيط ذهنك، ولا مانع أن تضم بعض هذه الأمثلة أو جميعها إلى قائمتك!

  - الغضب حالة مؤقتة؛ سوف تنتهي.
  - الغضب يخلصنا من التوتر ولكنه لا يحل الخلافات.
  - لست مضطراً إلى أن أتفاوض مع شخص غاضب.
  - أي نقاش غاضب لا يحل المشكلات.
  - القرارات الجيدة لا تتخذ في حالة الغضب.
  - لست مسئولاً عن مشاعر هذا الشخص.
  - أنا مسئول عن مشاعري وردود أفعالي.
  - من حقي أن أختار عدم التعبير عن غضبي حتى وإن كان مبرراً.
  - إنني قادرة على فرض حظر مؤقت على غضبي.
  - أستطيع أن أسيطر على رد الفعل الفسيولوجي للغضب.
  - أستطيع أن أقلل التوتر في الموقف بأن أحتفظ بهدوئي.
  - لا يجب أن أتوقع "اللعب النظيف" من شخص غاضب.
  - الناس يقولون أشياء لا يقصدونها عند الغضب.
  - أستطيع أن أتوقع المبالغة والتطرف في التعبير عن الغضب.
  - ربما كنت أتلقى غضباً مقصود توجيهه إلى غيري وليس لي.
  - التحليل هو أفضل ما أقوم به حتى ينتهي الغضب.
  - سيظل احترامي لذاتي موجوداً حتى إن لم أنل استحسان الجميع.
  - الغضب مختلف عن العدوان.



- العنف لا يكون بالضرورة جزءاً من الحديث الغاضب.
- من حقي أن أحمي نفسي من غضب الآخرين العنيف.
- يمكنني أن أطلب النجدة إذا تعرضت لعنف جسدي.
- يمكنني أن أؤجل الدفاع عن كرامتي.
- لا يجب أن أحكم على شخص وهو غاضب.

- اقرأ قائمتك بانتظام خاصة قبل مواجهة مواقف تعرف أنك ستواجه فيها الغضب. ويمكنك تلخيص القائمة في ثلاث أو أربع جمل محكمة تحفظها وتستخدمها في نفس الوقت كتوكيدات.

تأكد من أن جسمك في حالة "استرخاء يقظ"

من المهم أن تكون قادراً على نقل جسدك بسرعة إلى حالة فسيولوجية تتيح لك أكبر سيطرة ممكنة عليه. وبالطبع أنت لا تريد تلك الدرجة من الاسترخاء التي تجعل جسدك ليناً وعقلك هائماً في صحراء بعيدة، ولكنك لا تريد أيضاً أن ترتفع نسبة الأدرينالين بحيث تصبح عضلاتك مشدودة وفي وضع الشجار (راجع السلوك العدواني غير اللفظي).

مارس بانتظام وعيناك مفتوحتان تماماً عملية نقل الجسم لحالة " الاسترخاء اليقظ". ويمكنك فعل ذلك بأن تشد عضلاتك لبضع ثوان ثم استرخِ بهدوء. تنفس بعمق مرتين أو ثلاث مرات، وحاول أن تشعر بخروج التوتر من عضلاتك مع خروج الزفير. وإذا لم تستطع شد كل عضلاتك (ربما لأنك في اجتماع مديري الشركة أو في مقابلة شخصية)، فاختر مجموعة واحدة على الأقل من العضلات وشدها وأرخها خلسة، مثل عضلات الفخذ أو الفك؛ وسوف يساعدك هذا على الشعور بسيطرة كبيرة والاحتفاظ بهدوئك.

تأكد أيضاً من أنك تجلس أو تقف بالطريقة الصحيحة، بمعنى أن تكون وقفتك معتدلة ويداك منسدلتين بجوارك وساقاك منفصلتين وثابتتين على الأرض.



وتستطيع أن تمارس هذا التمرين في السيارة أو في القطار أو في الاجتماعات أو في البيت أمام التليفزيون. قم بهذا التمرين مع تمرين التأمل العقلي حيث تكرر مراراً كلمة معينة مثل "اهدأ" أو "استرخِ"؛ أو مع الطريقة الناجحة المعروفة وهي أن تعد ببطء حتى عشرة. وحين تجد نفسك في مواجهة الغضب حيث تبدأ نبضاتك في الزيادة يمكنك أن تأمر جسدك في الحال أن يسترخي بأن تسترجع هذه الكلمة أو تبدأ في العد (وهذه المهارة يمكن استخدامها لكل أنواع المواقف المتوترة).

راجع لغة الجسد

في مواقف الغضب يجب عليك أن تكون في نفس مستوى الشخص الآخر بقدر الإمكان. إذا كان أحدكما ينظر للآخر من أعلى أو من أسفل، فإن هذا يكون تهديداً له أو لكليكما.

لاحظ المسافة الشخصية بينكما: كلما صغرت هذه المسافة، كنت عرضة للتهديد أو مصدراً له. وربما تحتاج هنا إلى ذكر بعض الاستثناءات الثقافية لأن كل مجتمع وكل جيل له فكرته الخاصة عن المسافة المريحة بين الناس. جدتك من اسكتلندا ربما تحتاج لمسافة أكبر من صديقك الحميم من نيويورك.

في نفس الوقت لابد أن تتأكد من أنك في مكان مناسب لمغادرة الحجرة إذا كنت ستحتاج إلى مغادرتها لأن شخصاً ما وصل درجة الغليان. وهذا معناه أنك قد تكون في حاجة إلى الوقوف والاقتراب من الباب شيئاً فشيئاً إذا كان الشخص قد بدأ في فقد سيطرته على جسده، وقد يعني هذا أن تبقى جالساً حتى لا تمثل تهديداً لشخص آخر أصغر حجماً وأضعف. وهناك خدعة أخرى سمعتها حديثاً وهي أن تستأذن في فتح باب أو شباك من أجل بعض الهواء النقي، وتقف بجواره وبالتالي يكون لديك مخرج جاهز أو تكون في مكان يسمعك منه الناس إذا استغثت.



وإذا لم تستطع أن تقف قريباً من مكان للخروج وتخشى من احتمال وقوع عنف، فتأكد على الأقل من أنك تستطيع أن تفصل بينك وبين الشخص الغاضب بقطعة أثاث مثل مكتب أو أريكة وضع عينيك على شيء يمكن أن تقذفه؛ ومن الأفضل أن يكون شيئاً يحدث جلبة تنبه الآخرين. (وهناك إرشادات في الفصل ١٥ لما يجب أن تفعله في حالة الهجوم عليك).

اعترف بمشاعر الآخر

تستطيع أن تقوم بذلك من خلال عبارة توحد مثل:

"من الواضح أنك غاضب بشدة"

"تبدو بالتأكيد متضايقاً"

"أفهم أنك غاضب"

وسوف يساعدك هذا على نزع فتيل الانفعال لأن الشخص الآخر لن يكون عليه أن يستمر في الصراخ والصياح والإساءة ليوضح لك شعوره. ولكن لا تنسَ أن تستخدم لهجة حاسمة جادة وهادئة وليست لهجة ازدراء أو سخرية؛ مهما كانت رغبتك في ذلك كبيرة!

اعرض على الآخرين مشاعرك ومخاوفك

سيساعدك هذا على السيطرة على مشاعرك ومخاوفك بشكل أفضل. ويمكن أيضاً أن يساعدك على التخلص من التوتر وخاصة مع أناس تؤثر طبيعتهم الطيبة كثيراً في مزاجهم. ولا تنسَ أنه لا يجب عليك أن تتهمهم بأنهم جعلوك تشعر بهذه المشاعر ولكن عبِّر ببساطة عن تلك المشاعر. قل مثلاً:

- "إنني أشعر بالخوف الشديد حين تصرخ بهذه اللهجة" (وليس "إنك تخيفني").



- "أخشى أنك قد بدأت تفقد السيطرة على نفسك وقد تبدأ في ضربني" (وليس "إنك ترعبني وتجعلني أشعر بأنك ستضربني).
- "لقد اكتشفت أنني بدأت أغضب وأخشى أن أتصرف تصرفاً أو أقول شيئاً أندم عليه فيما بعد عندما أهدأ" (وليس "إنك تغضبني... وإذا فقدت أعصابي، فسيكون ذلك بسببك").
- "إنني غاضب ولا أستطيع أن أناقش معك أي شيء الآن" (وليس " لقد أغضبتني لدرجة أنني لا أستطيع أن أناقش معك أي شيء").

أظهر إنصاتك لما يقال

وأفضل طريقة لذلك هي تلخيص ما قاله الشخص الآخر (ويطلق الاستشاريون على هذه الطريقة "الاستماع الانعكاسي"). وأقترح أن تفعل ذلك في شكل عبارة مثل:

"لاحظت أنك لا تحب أن أكون متأخراً".

"فهمت أنك غير راضٍ عن الخدمة".

إن الاستفسار من شخص غاضب مضيعة للوقت لأنه في هذه الحالة لا يكون تفكيره عقلانياً، وسوف تُحبط وتغضب بدورك لأنك لا تحصل على إجابات مرضية لأسئلتك. ولهذا حاول أن تتجنب أسئلة مثل: "هل تريد أن تقول...؟" و"هل تعتقد فعلاً أن ...؟" وأجِّل الاستفسار حتى تنتهي نوبة الغضب.

استخدم إشارة تصالحية

أوضحت الأبحاث أن كل الحيوانات تملك ما يطلقون عليه "رد الفعل اللاإرادي المانع" وهم يستخدمون هذا المانع بفطرتهم في المواجهات الإقليمية حين تستخدم جماعة إشارة تصالحية لوقف القتال. وربما لاحظت أنه حين



يتشاجر كلبان يتراجع أحدهما للخلف وساقاه في الهواء وفي الحال يتوقف المعتدي عن إصراره على القتال. وقد لاحظ المفكرون نفس الاستجابة عند البشر في حالة وجود إشارة تصالحية. وفيما يلي بعض الإشارات التصالحية:

- اعتذار صادق.
- عبارة ندم.
- حل وسط.
- الاعتراف بأن الشخص الآخر له بعض الحق في وجهة نظره.
- الاعتراف بمسئوليتك عن جزء من المشكلة.
- عبارة توضح أنك تريد نتيجة إيجابية للصراع لكلا الطرفين.

عبر عن احتياجاتك ورغباتك بهدوء وتصميم

لكي تفعل هذا يمكنك استخدام أسلوب الجسم البسيط "الرقم القياسي القديم" ليساعدك. ويتمثل هذا الأسلوب في تكرار نفس العبارة مرات ومرات بصوت هادئ منتظم، فالغاضبون يقفزون دائماً من نقطة لأخرى ومن السهل أن يغريك كلامهم بالرد على سؤال مستفز وفي غير موضعه وخاصة حين يكون كلامهم مليئاً بالزيف والهجوم على نزاهتك. وسوف تجد طريقة "الرقم القياسي القديم" سهلة للغاية وتساعدك على الاحتفاظ بهدوئك وعدم الابتعاد عن الموضوع.

وإليك مثالاً. لاحظ عدم إجابة أسئلة الشخص العدواني، وأن العبارة التي يتم تكرارها بحزم صاحبتها عبارات توكيد.

س: "أيها الأحمق الغبي! ماذا دهاك كي تكتب تقريراً كهذا؟!"

ص: "أرى أنك غاضب جداً لذلك لا أريد أن تناقش التقرير الآن. لنؤجله لاجتماع يوم الاثنين"



س: "هذه عادتك! ألا تريد أن تفعل أي شيء الآن، إنك أفضل مسوف في العالم! أراهن أنك أيضاً لم تنتهِ من حسابات الأسبوع الماضي، أليس كذلك؟"

ص: "لا أريد أن أتحدث الآن، لنناقش ذلك يوم الاثنين"

س: "أعتقد أنك ستسافر في إجازة نهاية الأسبوع. هذا ما يفعله من لا يتحملون المسئولية من أمثالك. إنك أناني ولا تراعي الآخرين، أليس كذلك؟"

ص: "يمكننا أن نناقش أي شيء في اجتماع يوم الاثنين"

س: "هل تعتقد أن هناك فائدة من هذا؟ كلكم هنا من صنف واحد، مجموعة من المتسلقين ترغب في حياة سهلة! أعتقد أنك ستشكو لجورج كما تفعل دائماً، أليس كذلك؟"

ص: "أعلم أنك محبط بشدة ولكني لن أناقش أي شيء قبل الاثنين"

س: "رباه! أريد أن أخرج من هذا المكان. إني ذاهب. إنني لن أنسى يوم الاثنين.

وفي هذه الحالة ينتهي الموقف دون حل فوري للمشكلة ولكن الموقف انتهى أيضاً دون مواجهة طويلة قد تكون مؤذية.

استخدم حيل حماية الذات لوقف الانتقادات

الانتقاد هو السلاح الرئيسي لأي شخص غاضب. وفي الغالب يكون الانتقاد دون تمييز ودون هدف، إذ إن الشخص مهما كان حاسماً ومتسامحاً ومراعياً لمشاعر الآخرين، فإنه في لحظة الغضب يميل إلى المبالغة الشديدة واستخدام ألقاب عامة (يقول مثلاً: "أنت مثل كل النساء/الرجال الذين أعرفهم!") وبناء جبل من الانتقادات الصغيرة.



ويجب أن تتوقع وتتعلم أن تتكيف مع مثل هذا السلوك بدلاً من أن تحاول أن تقنع الغاضب بأنه غير عادل وغير منطقي في اتهاماته. ويجب أن يكون هدفك المباشر هو حماية نفسك من خلال وقف عاصفة الهجوم وتصاعده. ويمكنك النجاح في ذلك بألا توفر مادة جديدة للنقد من خلال ردك، وطريقة "الرقم القياسي القديم" ستساعدك في هذا وكذلك طريقة "التشويش"، والفكرة هنا هي أن توقف الرياح التي تدفع شراع منتقدك بأن تقول: إن ما يقوله قد يتضمن شيئاً من الحقيقة، أو تقول: إنك متفق معهم في الخطوط العريضة. وأنت بهذا لم توافق تماماً على ما يقال. ولكنك أيضاً لم تدخل في النزاع بعدم الموافقة. على سبيل المثال:

س: "لقد تأخرت مرة أخرى! إنك لا تأتي في موعدك أبداً. إنك لا تهتم إلا بنفسك وعملك. إنك إنسان أناني".

ص: "ربما أكون أنانياً قليلاً".

أو

س: "إن هذا المكان يبدو كسلة قمامة، ألا يفعل أي شخص منكم شيئاً في هذا البيت سوى مشاهدة التليفزيون؟ كلكم جالسون وتنتظرون خدمة ٢٤ ساعة وتعتقدون أنني الخادمة!"

ص: "ربما أنت على حق فأنا أحياناً أنتظر منك أن تفعلي كل شيء"

وهكذا لن يجد منتقدك في ردك ما يغذي به نقده، والتوقع الأكبر أن يتوقف عن الانتقاد وخاصة إذا كانت معظم ردودك على هذا النحو. ولكن أحياناً تؤدي هذه الطريقة إلى زيادة الغضب. في هذه الحالة لا يجب أن تستمر. ويمكنك استخدام طريقة "الرقم القياسي السابقة" بدلاً من هذه الطريقة.

ولكن ماذا لو كان النقد جارحاً؟ حينئذ عليك أن تتذكر أن هدفك على المدى القصير هو نفس هدفك كما لو كان النقد غير عادل. الأولوية الأولى هي



حماية نفسك والسيطرة على مشاعرك، إذ لا يكون الوقت مناسباً لتطلب الهدوء، أو تتوقع تفهماً وعفواً، فالتوسل التالي مثلاً:

"لابد أن تفهم لأني كنت تحت ضغط شديد في الآونة الأخيرة؛ وقد سامحتك حين...."

لن يؤدي في الغالب لمناقشة عادلة وربما يكون بمثابة عصا أخرى لخصمك يضربك بها، فيقول:

"لقد سئمتك أنت وضغطك الشديد؛ لقد سئمت أن تتوقع مني أن أشعر بالأسف من أجلك"

وليس الوقت أيضاً وقت تعذيب ذاتك. فإذا قلت مثلاً:

"نعم، أعلم أنني كنت بشعاً؛ لا أدري كيف فعلت هذا الفعل الغبي"

فإنك تكون قد قدمت لخصمك إحدى سلبياتك على طبق من ذهب، إذ قد يرد خصمك فيقول:

"أنا أقول لك كيف فعلت هذا الشيء الغبي؛ لأن ليس لديك عقل، فرأسك محشو بنشارة خشب!"

وهناك طريقة حاسمة أكثر فعالية بكثير لمواجهة نقد حقيقي وهي الحسم السلبي. وفي هذه الطريقة تتفق بهدوء مع منتقدك بنبرة جادة طبيعية دون



إضافة أي انتقاد لنفسك أو هز الرأس أو تبريرات ليس لها داعٍ. على سبيل المثال:

س: "وماذا عن الأسبوع الماضي، لقد نسيتِ أيتها المعتوهة أن تحضري الأطفال من المدرسة"

ص: "نعم، هذا صحيح، لقد أصبحت كثيرة النسيان مؤخراً"

أو

س: أتذكر حين خسرنا ذلك العميل من تلك الشركة في بلاكبرن فقط لأنك ارتكبت ذلك الخطأ"

ص: "نعم، كان خطأً فادحاً"

حين نتعرض للهجوم يستجيب معظمنا باستجابة "اضرب" أو استجابة "اهرب"، فإذا أردنا القيام بشيء مختلف علينا أن نعيد تدريب أنفسنا.

وأنا مدركة أن كتابة هذه النصيحة سهلة وقراءتها سهلة ولكن تنفيذها أصعب من ذلك بالطبع.

وأفضل طريقة لإعادة تدريب استجاباتك هي استخدام لعب الأدوار، ويمكنك الاستعانة في ذلك بصديق واحد ولكن هناك متعة أكبر في وجود مجموعة.

والبديل أن تستخدم شريط تسجيل أو تؤدي تمارين مكتوبة والتي يمكنك بعد ذلك قراءتها بصوت مرتفع. ويمكنك بدء هذه العملية من خلال التمرين التالي:

تمرين: طرق الدفاع عن الذات ضد النقد

- خذ ورقة وارسم خطاً في المنتصف. اكتب في أحد الجانبين أمثلة لنوع النقد الذي يوجه إليك أو يمكن أن يوجه إليك خلال إحدى المواجهات الغاضبة. اكتب كل الأنواع من أول الكلمات السخيفة



الغاضبة إلى التحليلات النفسية الذكية التي تضغط على الجرح وتثيرك (مثلاً: "إنك تتصرف بالضبط مثل أبيك/أمك" أو "تبدو كمن يشعر بالذنب تجاه ....").

- وفي الجانب الآخر اكتب ردود حماية الذات الحاسمة مستخدماً الأساليب السابقة لتساعدك. وتذكر أن ترد بلهجة جادة حتى على أكثر الاتهامات فكاهة وتقاوم تبرير أو التغاضي عن الانتقادات الصحيحة أو شبه الصحيحة (ويمكنك أن تجرب هذه فيما بعد).
- اقرأ استجاباتك عدة مرات على مدار عدة أسابيع حتى تحفظها عن ظهر قلب، وتستطيع أن تسجل استجاباتك على شريط تسجيل أو شريط فيديو إذا أمكنك ذلك. وكلما سمعت نفسك وأنت تستجيب لعبارات النقد بأسلوب هادئ وإيجابي، شعرت أن أسلوبك هذا طبيعي؛ وحينئذ تعرف أنك هزمت الطيار الآلي!

لقد وجدت مؤخراً هذا الاقتباس الجميل من بسمارك:

حين يقول شخص إنه يوافق على فكرة من حيث المبدأ، فإن هذا يعني أنه ليس لديه أدنى نية لتنفيذها.

ولحسن الحظ معظم الناس لا يفكرون بمثل دهاء هذا الجنرال الشهير وهم غاضبون، ولهذا ستفيدك استراتيجيات الحسم التي اقترحتها!

الفصل ١٣

ما بعد ثورة الغضب



الآن وقد نجوت من نوبة الغضب، ماذا ستفعل؟

هل:

- تحاول أن تنسى كل ما حدث وتستعيد الجو الهادئ المتحضر في أسرع وقت.
- تشعل الغضب الداخلي وتقرر الانتقام سراً.
- تغتاب الآخر مع الأصدقاء والزملاء وتتحدث عن "نوباته السخيفة" "وطبيعته العنيفة".
- يستحوذ عليك الندم على ما لم تقله وما لم تفعله وتشعر بالذنب، لأنك لم تكن بطولياً.
- تحاول في يأس أن تبرر الحدث بأن تلوم الخمر أو الضغط العصبي أو عدم الأمان، وغيرها.



- ترسخ القسوة في قلبك من خلال حديث تقنع به نفسك أنك لا تحتاج الشخص الغاضب ("أستطيع أن أواصل الحياة دون الوظيفة"، "لا أحتاج لأم في مثل سني"، وغيرها).

لن تكون غريباً إذا وجدت نفسك تتصرف بأي طريقة من هذه الطرق. فنحن نستجيب غالباً بردود فعل دفاعية عند تهديد أمننا، فتكون استجابتنا مثلاً بالإنكار أو الغضب أو الاستياء أو الشعور بالذنب أو الاكتئاب. ومن المهم طبعاً أن نتذكر أن الدفاع الذي نستخدمه يعتمد على نمط الغضب الأساسي عند كل شخص (راجع الفصل ٥) أكثر من اعتماده على ملاءمة رد الفعل للموقف.

لكن لا يجب التغاضي عن هذه الاستجابات بوصفها عديمة الجدوى. إنها مفيدة على المدى القصير لأنها قد تكون فعالة للغاية في مساعدتنا على السيطرة على الثورة الداخلية، ولكن على المدى الطويل من الممكن أن تضر بصحتنا وعلاقاتنا. فإذا زاد استخدامنا لهذه الاستجابات، فسنجد أنفسنا:

- أكثر انعزالاً عاطفياً.
- أقل قدرة على الاستمتاع بالأشياء عفوياً.
- عصبيين وسريعي الغضب.
- عاجزين عن التركيز.
- تستحوذ علينا أفكار الشعور بالذنب.
- تستحوذ علينا أفكار أحلام الانتقام.
- نعاني من الكوابيس.
- نعيد المشهد في رءوسنا مرات ومرات.
- نثير من حولنا بشكوانا، إلخ.



وكذلك، والأهم، لا تجدي هذه الاستجابات في منع مشاهد مماثلة أو شبيهة من الحدوث مرات ومرات، وتؤدي إلى أن نعاني وكذلك علاقاتنا من ضغط شديد.

وهكذا ما لم يكن المعتدي غير ذي شأن بالنسبة لنا، فإن علينا الرجوع لمشهد الصراع وإصلاح الخطأ، ومنع الموقف من التصاعد لنقطة الغليان مرة أخرى. وربما يعرف جميعنا أن هذا هو الصواب ولكن من يريد أن يواجه الموقف؟ فقط من يحب العقاب أو من أدمن سنين الشجار هو من يرغب في فتح موضوع نوبة الغضب مرة أخرى. ولكن إذا قررت أن تكون شجاعاً وتعود إلى النزاع، فإليك بعض الإرشادات لتساعدك على البقاء على طريق الحسم.

إرشادات لمتابعة الحسم

احذر مبرراتك المفضلة

لا تُوجد الأعذار لتفادي الرجوع للمشهد أو تأجيله.

تمرين: لا أعذار

ضع قائمة للتفسيرات والتفاهات والأعذار التي تستطيع أن تستخدمها لتبرير قرار عدم محاولة وحل الخلافات بينك وبين الشخص الغاضب.

أضف بين قوسين عبارة مضادة بناء على قيمك وحكمتك وفلسفتك كشخص ناضج.

على سبيل المثال:

"لا توقظ الكلاب النائمة" (إذا فعلت ذلك، فربما يهجمون عليّ وأنا غافل عن ذلك تماماً. من الأفضل أن أوقظها حين أكون مستعداً).

"لا تهز عش الدبور" (ليس هذا بعش دبور شرس؛ إننا شخصان متحضران قادران على النقاش بعقلانية).

"ليقبل كل منا الآخر وننسى" (ولكنني لن أنسى؛ أعرف أنني سأقبل ثم أشعر بالاستياء).



"لابد وأنه خجلان من نفسه؛ لقد عانى بما فيه الكفاية" (ذنبه مسئوليته هو؛ لا يجب أن أكون قاضياً).

"سأجعلها تتحمل نتيجة أعمالها. لقد جعلت من نفسها بلهاء إلى حد أنها لن تكرر هذا مرة أخرى" (ولكنها قد تكرر هذا مرات ومرات؛ ليس عليّ أن أواجه هذه المخاطرة).

"أنا واثق أن جنون الغضب هو الذي كان يتحدث وليس هو. من الأفضل أن أنسى" (الغضب لا يستطيع أن يتحدث).

"ليست هناك فائدة من استرجاع الموقف؛ لقد كانت غاضبة ولا تدري ما تقوله وما تفعله" (هذا سبب قوي لأجعلها تعرف ما قالته وفعلته وهي غاضبة).

"ربما كان مزاجه سيئاً (ربما تصبح هذه عادته)"

"ربما كان ذلك الوقت من الشهر" (لا يجب أن أكون تحت رحمة هرمونات الآخرين).

"لم يكن هكذا من قبل، ربما هناك مشكلة بالمنزل، لنتظاهر أنه لم يحدث أي شيء" (الناس يتغيرون؛ ربما تغير؛ وربما من الممكن أن يتغير مرة أخرى).

"ربما تفقد هدوءها مرة أخرى ولذا لا فائدة" (إذا فقدت هدوءها مرة أخرى، فسأتعامل مع الموقف بحسم وأنتظر حتى تهدأ).

تخلص من التوتر الجسدي المتبقي

من المحتمل أن يكون هناك توتر مختفٍ في مكان ما بجسدك كنتيجة لكظم الغضب والخوف. اصرخ، ارفع صوتك، العب مبارة كرة ريشة أو إسكواش أو اضرب وسادة.

تحدث مع الآخرين عن تجربتك

وسوف يساعدك هذا على فهم الظروف. ولكن كن دقيقاً في اختيارك. احذر ممن يميل إلى توبيخك أو من يريد أن يلقنك درساً في فن التعامل مع الآخرين فيما كان يجب أن تشعر به أو تفعله. اختر من يحترم مشاعرك



ويعطيك الفرصة لتشرح أفكارك وردود فعلك بهدوء. ابحث عمن هو مستعد لدعمك عملياً وأخلاقياً. ربما تجد زملاء مروا بنفس التجربة إذا كان الموقف حدث في العمل وربما تستطيع أن تحصل على معلومات مفيدة من زميل قديم أو قسم شئون العاملين أو نقابة أو منظمة مهنية.

جهز ما تريد أن تقوله

مرة أخرى ستفيدك كتابة ما تريد أن تقوله. اكتب كل الانتقادات التي وجهت لك وأضف إليها كل الانتقادات التي قد تستخدم في مناقشة أخرى. اكتب دفاعك أو اعتذارك ولا تنسَ استخدام لغة حاسمة.

تدرب على المشهد

تدرب على المشهد مسبقاً إما من خلال لعب الأدوار مع الأصدقاء أو من خلال الخيال. وبذلك تتكون لديك صورة إيجابية لنفسك كشخص حاسم مع الشخص الآخر.

تحدث مع الذات حديثاً إيجابياً

ربما تحتاج إلى قراءة حقوق الغضب الحاسم مرة أخرى. اختر البنود المتفقة مع الموقف وكررها عدة مرات قبل مناقشة الموقف.

استرخ

الاسترخاء مهم دائماً؛ على الأقل أدِ بعض التدريبات السريعة.

ابدأ نقاشاً

لا تنتظر أن يحدث الموقف مرة أخرى أو أن يأتي إليك الشخص الآخر. إن معظم الناس يشعرون بالاستياء بعد نوبة الغضب (وحتى وإن لم يظهروا غضبهم!) لأن الغضب عاطفة مكروهة ولا أحد يريد أن تهزمه هذه العاطفة وتتغلب عليه. ولهذا فإن الشخص الغاضب يريد بالتأكيد أن ينسى الموقف



ويرميه وراء ظهره في أسرع فرصة. تذكر كذلك أن قيامك بالمبادرة سيمنحك ميزة الاستعداد عملياً ونفسياً.

كن مستعداً لرد فعل دفاعي

شعور الشخص الآخر بالاستياء قد يجعل أولوياته مختلفة عن أولوياتك. ربما يكون مهتماً بأن تصفح عنه أو بإلقاء اللوم عليك أو على شخص آخر في عدم الوصول لحل. أو بدلاً من هذا قد يستخدم عن وعي أو بلا وعي حيلاً تحويلية، كأن يتحدث عن الطقس أو موضوعات أخرى بعيدة عن الصراع كأن يتناول أخبار أشخاص آخرين أو يقول فكاهة أو حتى يزرف دموع التماسيح.

وإذا وجدت أن حيله الدفاعية تسد عليك طريق النقاش أو أنه ليست لديه الرغبة أو الطاقة للحديث بهدوء، فاقترح أن تلتقي به فيما بعد كي يكون لديه الوقت للتفكير.

اطلب إيضاحاً

دع الشخص الآخر يهدأ؛ وامنحه الوقت، إذا أمكن، ليعطيك أمثلة محددة لانتقاداته لك وأيضاً بعض الاقتراحات البناءة عن كيفية حل الصراع (مثلاً: اسأل أسئلة مثل: من، ماذا، متى، ما مدة، تحت أي شروط). إذا لم يكن من المكن أن يسمعك هذا الشخص بنفسك، فاكتب له ما تريد أن تقوله. وتذكر أنك إذا طلبت إجابة فورية لمثل هذه الأسئلة، فإن الشخص الآخر قد يشعر أنه تحت ضغط ويكون رد فعله نوبة غضب أخرى.

ضع خطة لمكافأة نفسك

لا تفكر بطريقة "الجزرة والعصا" كي تتحفز لأن هذه الطريقة ضعيفة جداً بالمقارنة مع خوفك من غضب وانتقادات الشخص الآخر. والمقصود هو تعزيز



جهودك الإيجابية للتعامل مع غضب الآخرين، ولهذا ضع خطة لمكافأة تعطيها لنفسك بعد الانتهاء من المهمة؛ مهما كانت النتيجة.

بالصبر واستراتيجيات الغضب الحاسم يمكننا أن ندرب ثوراً شرساً على المشي بهدوء في متجر للتحف الخزفية الصينية.

وفي النهاية تذكر أن الحل الحاسم للصراع مهارة وهي مهارة تتطلب ممارسة قبل التمكن من إتقانها. لا تندفع فتترك الاستعداد والتدريب، لأنه كما يقول روبرت ت. جولبيسكي:

ليس هناك موقف أسوأ من موقف شخص يرغب صراحة في حل الصراع ولكن مهاراته ومواقفه محدودة، وبهذا يصنع غضباً جديداً في محاولته لفك الاشتباك الأصلي.

الفصل ١٤



التعامل مع غضب الآخرين المزمن أو المكبوت

قد يكون هذا النوع من الغضب هو أصعب نوع تواجهه. لأنه يتراجع ويظل بالخلفية، فإننا قد نخدع أنفسنا بأنه ليس خطيراً أو أنه سيختفي تماماً يوماً ما. ألا نشعر دائماً أنه من الأفضل أن نتظاهر بأننا لم نسمع أو لم نتضايق عند سماع عبارات استحقار أو تعليقات ازدراء واحباط؟ إن التوبيخ المباشر في وجوهنا قد يخيفنا ويشلنا لبعض الوقت ولكن على الأقل يجب ألا نتجاهله وبالتالي تكون لدينا فرصة للقيام بفعل يخلصنا من التوتر أو يحل المشكلة أو كليهما.

أما الغضب المكتوم فقد يكون أكثر تهديداً على المدى الطويل، لأننا لا نتعامل معه مباشرة وبالتالي يسعى إلى الإشباع السري، ثم لا ندرك الضرر إلا بعد فوات الأوان. حينئذ ربما نكتشف:



- الاستياء المزمن لشريك حياتنا قاده إلى شخص آخر يشعر معه بالراحة.
- غضب الرئيس كان السبب في عدم ترقيتنا.
- سلوك أبنائنا العنيد يتحول فجأة إلى تمرد مدمر للذات.

وقد رأيت هذا كأخصائية نفسية كثيراً. من المحبط فعلاً أن ترى أناساً يفقدون وظائف يستحقونها أو يفشلون في قصة حب بسبب تراكم استياءات ومضايقات تافهة أسمع كثيراً من يقول للآخر:

"لو أنك وحسب قلت هذا الكلام من قبل"

"لم أكن أعلم أنني أجرحك"

"كنت أتمنى لو صفعتني على وجهي قبل أن تصل لهذه المرحلة"

"لم أكن أدري أنني أزدري حبك لأطفالك"

"لم أكن أدري كم هي مزعجة عادتك هذه"

وهكذا.

إن كثيراً ممن تعوقهم عادات الغضب السلبية يرحبون بإيجاد مخرج لإحباطاتهم، وقد سمعت كثيرين يعبرون عن ارتياحهم الكبير لأنه أتيحت لهم فرصة للتخفيف من أحزانهم. ولهذا تشجع لأنك لا تصنع جميلاً لنفسك وحسب؛ فربما تندهش حين تجد من يشكرك على مجهودك.

وكثير مما كتبته في الفصلين السابقين يفيدنا هنا. مثلاً تذكر أن هناك طرقاً يمكن أن يساعدك استخدامها قبل مواجهة مشاعر الآخرين:

- حوار إيجابي مع الذات.
- احذر تبريراتك المفضلة.



- ممارسة الاسترخاء اليقظ.
- الحصول على الدعم المناسب من الأصدقاء والزملاء.
- تعلم مهارات دفاع ذاتية للتعامل مع النقد.
- ممارسة امتلاك المشاعر وإظهارها.
- إعداد الحديث.
- معرفة الاختلاف بين أساليب التواصل العدوانية والسلبية الحاسمة.
- التدريب على المشهد مع نفسك أو مع أصدقائك.
- وضع مكافأة لنفسك.

ولكن هناك بعض النصائح التي أريد أن أعطيها لك:

ذكّر نفسك بحقوقك

تحتاج إلى تذكر هذه الحقوق خاصة وأنك ستجد رد الفعل لمحاولاتك الأولى لإخراج الأشياء للنور هو "ليس هذا من شأنك. اهتم بشئونك". لا تتأثر بهذا الكلام! إنه شأنك أن تحمي نفسك من غضب الآخرين السلبي (حقوق الغضب الإيجابي بند ٢٠). اذكر هذا الحق للشخص الآخر إذا كان ضرورياً. من حقنا أن نحمي أنفسنا من غضب الآخرين المكبوت.

كن على وعي تام بالإشارات الأولى لهذا الغضب

وهذا يعني أن تعرف طريقة الآخر في التعبير عن إحباطه وضيقه وكذلك مراقبة الإشارات الجسدية. ومن الأفضل أن تكون قد ناقشت عادات الغضب الشخصية في بداية العلاقة. ولكن بالطبع ليست كل علاقة تتيح هذه المناقشات الحميمة ولكن العلاقات المهمة في حياتنا لابد وأن تتيح ذلك. مثلاً



قبل الزواج يكون من المناسب (بل والمفضل) أن تسأل سؤالاً كالتالي ("ماذا تفعل حين تتضايق أو تسأم؟").

وربما يرى بعض الناس أن هذا السؤال "غريب" لأنهم حين يتضايقون يقولون هذا، ولكن آخرين (ربما الأغلبية منا!) سيفهمون سبب سؤالك ويعترفون بشيء من أنماط الغضب التالية الأقل حسماً:

"لا أنفعل"

"أنهمك في العمل بإفراط"

"أنهمك في الأكل بإفراط"

"أقرض أظافري"

"أقود السيارة بسرعة"

"أنفس عن غضبي في قطتي"

فإذا استطعت ملاحظة هذه الإشارات، فإنك قد تكون قادراً على الكشف عن غضب الآخر قبل حتى أن يدركه هو نفسه! وتستطيع حينئذ أن تستخدم ملاحظتك لمساعدة المشاعر المختبئة على الظهور، وبهذا تستطيع مناقشة المشكلة قبل أن يتصاعد التوتر. وهذا مفيد على الأخص في تلك المواقف التي يشعر فيها الطرف الآخر بالذنب أو بالسخافة تجاه مشاعره، وربما يحاول إنكارها. وفيما يلي مثال:

جين: "هل أنت غاضب مني؟"

بوب: "لا بالطبع"

جين: "لقد لاحظت أنك كنت هادئاً جداً حين رجعت من دورة نهاية الأسبوع في الأسبوع الماضي"



بوب: "ربما يرغب المرء في الهدوء بعد قضاء إجازة نهاية الأسبوع في رعاية الأطفال"

جين: "وهذا معناه أنك غاضب لعدم قضاء يوم الإجازة هنا؟"

بوب: "أعتقد ذلك ولكني أعرف أنه لا يجب أن أغضب"

جين: "وأنا متفهمة لذلك لأني أشعر بنفس الشعور حين تتأخر في العمل، وأشعر أن عليّ التعاطف معك لأنك متأخر في العمل. هل نتفق على ..." وهكذا.

اسأل نفسك كم عدد العلاقات التي يمكن أن تستفيد من مثل هذا الحوار.

وبالمناسبة هل لاحظت حسم جين الفائق هنا؟ إنها لم تتهم بوب بأنه غاضب، لقد سألت سؤالاً وحسب، لقد أبدت التصميم بالرغم من صد بوب لها ثم توحدت مع عواطفه وقالت: إن لها تجربة مماثلة ثم فتحت قنوات التفاوض.

اختر مكاناً ووقتاً مناسبين للمواجهة

يجب أن يحدث هذا عندما لا يكون الطرف الآخر منهكاً أو مشغولاً أو مضغوطاً عصبياً مما يمنعه من الاستجابة بكفاءة. أنا مدمنة للتنصت وهذه العادة السيئة تجعلني أسمع كثيراً أشخاصاً يحاولون دفع أصدقائهم وأقاربهم إلى شجارات في أماكن عامة غير مناسبة إطلاقاً. فكثيراً ما أسمع أناساً يحاولون فتح نقاش خاص جداً في المطاعم المزدحمة والمطارات وطابور الأتوبيس وحجرة استراحة الموظفين وفي الساحات العامة. إنك تكون قد حكمت على نفسك بالفشل لو حاولت جعل هذه الأماكن مكاناً طبيعياً لمناقشة المشكلات الدقيقة في العلاقات. يجب أن تقترح مكاناً خاصاً يمكن التحدث فيه دون مقاطعات وكذلك تقترح وقتاً يستطيع فيه كل منكم أن يعير الموضوع الاهتمام المطلوب.



أعرف أن الكثيرين يحاولون الحديث في مكان عام لأنهم يشعرون بالحماية، يقولون: إن هذا يضمن لهم أن يبقى الحوار "متحضراً"، ولكن هذه الطريقة في الحصول على الحماية تفتقد إلى العقلانية وربما تزيد مشاعر الكراهية عند الطرف الآخر لأنه يشعر بالإحباط والإحراج. إذا كنت تخشى من العنف على اعتبار أنك متأكد من أن الحوار سيكون ساخناً، فتحدث إذن في مكان خاص في وجود طرف ثالث؛ أو تأكد على الأقل أن هناك شخصاً مستعداً للتدخل في الحجرة المجاورة.

لا تخلط تناول الكحوليات بالحديث

البعض يغويه اللجوء إلى بعض المشروبات للحصول على الشجاعة في مثل هذه المواقف. ففي الثقافة الغربية يفضلون مناقشة مشكلات العلاقات وهم يتناولون الخمور. وقد ينفع هذا مع المشكلات الصغيرة، ولكن يجب تجنبه إذا كان هدفك هو الكشف عن الضيق الدفين. أولاً: من لا يجيد التعامل مع غضبه في الحالات العادية يزداد سوءاً مع الشراب، ولابد أننا نعرف جميعاً أشخاصاً "لطفاء" يتحولون إلى أشخاص قبيحين بعد الشراب. وذلك في الغالب لأن غضبهم المكبوت حين يبدأ في الظهور ينفجر في صورة عشوائية خرقاء ويستهدف في الغالب أهدافاً بريئة وغير مناسبة. وهذا يشجعك على اللجوء إلى استجابة "اضرب" أو "اهرب" غير المفيدة، ونسيان كل ما اكتشفته حديثاً عن الحسم. وحتى إذا ذكر الشخص الآخر بعض الحقائق، فإنه يستطيع التراجع عنها فيما بعد لأنه كان ثملاً. وسوف يحثك عدم ارتياحك للموقف أن تتظاهر بأنك لم تغضب؛ وهكذا يعود كلاكما لنفس الموقف من حيث بدأتما.

وثانياً: إن تناول الشراب يجعل الجلسة جلسة مرح، وهكذا لا تكون هناك فرصة كبيرة للتغيير. إن إحدى الألعاب التي نلعبها مع أنفسنا ومع الآخرين لتساعدنا على التكيف مع الخوف والاستياء في هذه المواقف أن نتظاهر بأن المشكلات ليست خطيرة كما تبدو. إننا في الغالب ننهي



انتقاداتنا بأن نقول: "هناك شيء صغير أريد أن أقوله..." بينما الواقع أننا نتعامل مع قضية كبرى مثل مستقبلنا الوظيفي أو الزواج!

وثالثاً: إن الشراب يقلل كثيراً من قدرتكما على التعرف على مؤشرات الغضب، وقد أثبت بحث حديث أنه حتى النسب القليلة من الكحول تؤثر على قدرة النساء والرجال على فك شفرات المؤشرات العاطفية بشكل صحيح. وما لم تكن قادراً على الكشف عن المؤشرات التحذيرية للغضب المتزايد، فإنك لن تستطيع حماية نفسك حماية مناسبة من أي استجابة عدوانية أو عنيفة.

حاول جاهداً الحصول على النقد البناء

إن حقيقة ضلوعك في إخراج مشاعر الغضب المكبوت من شخص معين معناها أن هذا الشخص لا تتوافر لديه مهارات الحسم. ولهذا لا تندهش أو تشعر بالاستياء حين يظهر غضبه فلا يكون بناءً، وربما يكون عاماً جداً أو قديماً جداً مما لا يناسب العلاقة الحالية. حاول حينئذ أن تبقى هادئاً وصبوراً ومشجعاً.

ويمكنك استخدام الطريقة الحاسمة **الاستفسار السلبي** لتساعدكما على توضيح المشكلة. وهذه الطريقة تتمثل ببساطة في طلب معلومات أكبر أو أمثلة محددة للإساءة بدلاً من تدمير شخصك واحترامك الذاتي. وفيما يلي مثال:

بيل: "على مدار الأسابيع القليلة الماضية لاحظت أنك لا تدعم اقتراحاتي في اجتماعاتنا، هل يغضبك مني شيء؟"

أنجيلا: "أعتقد أنك متهور قليلاً"

بيل: "لم أشعر أبداً أنك تعتقدين هذا. هل من الممكن أن تذكري مثالاً على تهوري؟" (استفسار سلبي).



أنجيلا: "نعم، في الأسبوع الماضي حين كانت "بات" تعرض تقريرها ظللت تقاطعها باقتراحاتك"

بيل: "شكراً لك، سأنتبه لذلك فيما بعد. هل هناك شيء آخر يضايقك في سلوكي؟" (استفسار سلبي).

أنجيلا: أذكر أنك فعلت ... في مؤتمر ١٩٩٩، وفعلت ... في عيد الميلاد قبل الماضي. وحين كنا في حفلة العام الماضي فعلت كذا ... أنت مثل كل الرجال كلكم مندفعون (لاحظ أن ماسورة الغضب قد انفجرت وبدأت أنجيلا في عرض متحف الإساءات الماضية).

بيل: "أعلم أن لديك أحزاناً كثيرة من الماضي (توحد) ولكنني أريد أن أركز على علاقتنا وسلوكي الآن. هل تعتقدين أنني متحيز في إدارتي للقسم الآن؟" (استفسار سلبي).

أنجيلا: لقد تحسنت كثيراً ولكن مازلت تستخدم جاذبيتك في فرض أسلوبك.

بيل: "هل يمكن أن تعطيني مثالاً؟ هل أستخدم هذا مع شخص معين أم مع كل النساء؟ (استفسار سلبي).

وربما لا يستطيع الشخص الآخر التفكير في حل للمشكلة لأن مشاعره كانت محبوسة، وعليك فتح طرق للتفاوض بأن تسأل أسئلة وتعرض أفكاراً كما يلي:

"كيف نتصرف في ظنك إذن؟"

"ما الذي تحب أن أتوقف عنه؟"

"هل يفيد إذا ...؟"

"بفرض أننا...؟"



"لنتفق على وقت نناقش فيه إمكانية تغير كل منا"

"إنني مستعد لـ ... هل يخفف ذلك من حدة الموقف؟"

كافئ التعبير عن الشعور

من المهم تشجيع التعبير الصريح عن المشاعر السلبية. من السهل على أي شخص أن ينزلق بشكل غير ملائم على الإطلاق في لعب دور "مسهل التعبير عن المشاعر" في علاقة واحدة أو مجموعة علاقات. وبينما تقاوم الميل لإعطاء محاضرة في فضائل الصراحة والأمانة، يمكنك أن تقول أشياء بسيطة ومحكمة تعزز تعزيزاً إيجابياً التعبير عن الغضب وتطمئن الطرف الآخر (إذا كان ذلك مناسباً) على موقفه. على سبيل المثال:

- "رغم أني لا أستطيع التظاهر بأني سعيد بسماع انتقاداتك، فإنني سعيد لأنك تتحدث بصراحة"
- "إنني أشعر بالراحة لأنك تعبر عن ضيقك، لأنني كنت قلقاً من شعوري بأن هناك شيئاً خطأ في علاقتنا ولكني لم أكن أعرف ما هو هذا الشيء"
- "رغم أني أجد صعوبة في فهم إحباطك، فإني سعيد لأنك أخبرتني بهذا"

أنهِ خطابك بإيجابية

إذا كان الشخص الآخر لم يتعود التعبير عن مشاعره السلبية، فربما يشعر بأنه محرج أو منعقد اللسان وبالتالي لن يقترب من أي مشاعر إيجابية. مرة أخرى، لا تخف من القيام بالمبادرة، حاول أن توجه الحوار بأسلوب إيجابي. على سبيل المثال:



- "إنني سعيد جداً لأن كلينا الآن يعرف موقف الآخر. وأتمنى أن يكون كل منا صريحاً مع الآخر في التعبير عن إحباطاته وبالتالي لا يتراكم التوتر بداخلنا"
- "أعرف أن هذا الحديث لم يكن سهلاً لكلينا ولكنني واثق أن هذا سيكون بداية لعلاقة عمل أفضل"
- "رغم أنني أعرف أننا مازلنا بعيدين عن حل كل خلافاتنا، فإنني أشعر على الأقل أننا قمنا اليوم بخطوة في الاتجاه الصحيح وهي التحدث بمزيد من الصراحة والأمانة"
- "يبدو أن علينا أن نقبل باختلافاتنا، ولكن على الأقل كلانا الآن يعرف أين يقف. وربما يكون من الأسهل الآن بعد تصفية الجو قليلاً أن نحترم اختلافاتنا في إنجاز العمل"

إذا كنت قد بذلت كل ما لديك، فمن حقك أن تقرر التوقف عن المحاولة!

وأخيراً تذكر أنك تستطيع فقط أن تعد الساحة؛ ولكن إذا أراد الشخص الآخر أن يحتفظ بغضبه مدفوناً. فإن كل استراتيجيات الحسم في العالم لن تفيد. فإذا كنت قد فعلت كل ما تستطيع فعله، فكافئ نفسك ثم فكر جدياً في اختيار ترك هذه العلاقة. إن العمل أو العيش مع شخص لديه مشكلات غضب مزمنة شيء ليس غير مريح فحسب، بل وخطر.

الفصل ١٥

في وجه العنف



للأسف مهما كنا حاسمين في تعاملنا مع غضبنا، ومهما قمنا بخطوات لتشجيع الممارسة الجيدة في الآخرين، فإنني أشك أنني أو أطفالي سنعيش لنرى اليوم الذي لا يتصاعد فيه الغضب -في مكان ما- ليتحول إلى هجوم عنيف. وبالرغم من أن الإعلام يعطينا جرعات منتظمة من صور العنف الخيالي والحقيقي، فإن قلة قليلة منا لحسن الحظ هي التي تواجه هذا الشيء في الواقع. ورغم ذلك فإن كثرة المواجهات مع الاحتمالات المرعبة جعل الخوف من العنف يسبب شللاً خطيراً في حياة الكثيرين منا. هناك مثلاً أماكن رائعة لا نستطيع زيارتها وطرق مثيرة للسفر لابد أن نبتعد عنها، وأعمال "عادية" نصنفها ضمن الأعمال الخطرة، وهناك بالطبع مضايقات وإساءات كثيرة من أناس لا نجرؤ على مواجهتهم.

هل علينا أن نعيش في هذا الخوف ونتحصن جيداً أم نستطيع تعلم طرق جيدة للتعامل مع تهديدات العنف المحتمل من شخص لا يسيطر على غضبه؟ إنني أشعر بالتخبط، وأحد الأسباب أنني سمعت شخصياً نصائح متضاربة من أناس عاشوا في تجارب العنف والتهديد. البعض يقول: يجب أن تبقى هادئاً وصامتاً بينما يرى الآخرون أهمية في رد العنف بالعنف. وحين بدأت في مراجعة تجاربي زاد تخبطي لأنني أعرف أنني اعتمدت



على أكثر من أسلوب لأكثر من مناسبة. إنني أسأل نفسي مثلاً: "هل فعلت الشيء الصحيح لأنني هدأته أم كان عليّ أن أرد العنف؟ هل كنت محقة في إظهار خوفي أم كان عليّ أن أبدو هادئة غير مضطربة؟ هل زودت عصبية هذه المريضة بضحكي، أم كان يمكن أن أهدئها بأن أكون أنا نفسي عصبية وقبيحة؟).

إن التهديدات التي واجهتها نادراً ما كانت تتحول إلى عنف جسدي ولكنني مازلت لا أدري ما إذا كان ذلك بفضل أساليبي أم بفضل الحظ أم أن الموقف نفسه لم يكن خطيراً كما تصورت. وأعتقد أن الأصوب هو الاحتمال الأخير ولكن كيف لي أو لأي شخص آخر أن يقدر بدقة خطورة هذه المواقف؟

إن هذه الأسئلة المثيرة المحيرة كانت تراودني طوال بحثي الشخصي والأكاديمي ولكنني كنت أجد إجابات حاسمة قليلة جداً، ولذلك استعنت بشخص متخصص صاحب مهارة احترافية، حيث ناقشت هذا الموضوع مع كبير المفتشين من قسم تدريب كبير للشرطة واكتشفت أنه حتى الخبراء المحترفين ليس لديهم مفتاح سري لحل هذه المشكلات إذ قال لي: إنه لا توجد إجابة بسيطة واحدة، كل موقف يجب التعامل معه بخصوصية، لأن المتغيرات لا حدود لها، وهذا معناه أن الحصول على الإجابة الصحيحة يتطلب الاهتمام بكل الظروف الخاصة، مثل العوامل الثقافية والشخصيات الموجودة بالموقف والضغوط الزائدة، وغيرها. وكيف لشخص أن يفعل كل ذلك في ذروة لحظات الخوف؟!

ولكن بالرغم من أن كبير المفتشين لم يكن لديه إجابة على أسئلتي حتى بعد كل سنين الخدمة النشيطة والدراسة: فإنني وجدت الدعم والتنوير في حكمته واستخدمت ذلك كقاعدة لوضع الإرشادات التالية.

إرشادات لتقييم الخطر

فكر قبل التصرف

لتكن بينك وبين نفسك مناقشة منطقية بمجرد أن تلاحظ أن شخصاً ما غاضب أو منفعل. اسأل نفسك: "هل أنا مهدد فعلاً، ولو كان الأمر كذلك فما درجة الخطورة؟" "هل يحاولون إخافتي وحسب، أم أن غضبهم حقيقي؟".

ثق بحدسك

إنه عادة ما يكون صحيحاً.

لا تكن ساذجاً

رغم أن العنف نادر، فإن أكثرنا هدوءاً قادر عليه. تذكر مثلاً أن هناك تزايداً في العنف بين النساء (نعم، قد يكن في خطورة الرجال) وأن احتمال وقوع العنف في البيت أكبر من احتمال وقوعه في الشارع.

كن شجاعاً تماماً

حتى إن لم تكن تشعر بالشجاعة تصرف كما لو كنت شجاعاً. لا تلُم نفسك على الخوف. فكلنا نخاف وكلنا ينتابنا الخوف فجأة. (لقد قال لي كبير المفتشين الذي تحدثت معه: إنه لا يشعر بالخوف في كثير من مواقف العنف المرعبة ولكنه اندهش حين وجد نفسه متجمداً من الخوف حين هاجمته قطة في الليل في زقاق مظلم).

اركض إذا استطعت

لا تحاول القيام بأي بطولات وخاصة إذا كنت غير ماهر في التكيف مع هذه المواقف. عليك أن تجري حتى وإن كنت قضيت عشر سنين في تدريبات الدفاع عن النفس.

استخدم افضل سماتك

افعل أفضل شيء تستطيع أن تفعله. إذا كنت مثلاً متحدثاً جيداً، فحاول أن تتحدث لإنهاء الموقف. إذا كنت أفضل في الصمت والهدوء، فاستخدم هذا الاتجاه. إذا كنت قوي البنيان، فاستخدم قوتك لإبعاد المعتدي (وقد شعرت بالارتياح لسماعي أن هذه المواقف تخرج قوتنا تلقائياً).

احذر من استخدام العنف

تذكر القاعدة العامة التي تقول إن العنف يولد العنف، فالعنف ليس مبرراً ويجب استخدامه فقط إذا كان هو الحل القاطع. وتذكر أنه من الناحية القانونية هناك حد معين من العنف يمكن استخدامه في الدفاع عن الذات، وعليك تبرير أفعالك في المحكمة.

فإذا كانت ظروفك أو عملك يجعلانك تتعامل دائماً مع شخصيات عنيفة، فلابد أن تكون حذراً بقدر الإمكان، وسوف يساعدك وضع خطط طوارئ وامتلاك مهارات الدفاع عن النفس على الهدوء والسيطرة على أعصابك ويقلل من احتمالات إصابتك بالرعب في المواقف العصيبة. تأكد من أنك (أو الشركة التي تعمل بها أو المنزل الذي تعيش فيه) تستخدم نظام أمن أو إنذاراً جيداً وتوفر سبل النجدة وتضع خططاً شاملة لأسوأ السيناريوهات.

كما أن هناك عدداً متزايداً من الاستشاريين المتخصصين في هذا المجال ويمكنك الالتحاق بإحدى الدورات أو تنظيم دورة لتدريبك في البيت. وبالرغم من وجود عدة كتب جيدة في هذا المجال، فإنك في حاجة إلى الممارسة والدخول في مواقف حقيقية. وسوف تعطيك الدورة فرصة ممارسة طرق التعامل مع المواقف العنيفة. ويمكنك الاتصال بأحد الفروع المحلية للمنظمات التالية لمعرفة المزيد (وسوف تجد عناوينها في المكتبة أو في أحد الكتب المتخصصة):

- مكتب إرشاد المواطنين (للمعلومات العامة).

- مركز تدريب وتعليم الكبار.
- النقابات المهنية.
- المؤسسات الرياضية (للمعلومات عن دورات الدفاع عن النفس).
- مركز الصحة العقلية.
- وحدة منع الجريمة بأقسام الشرطة.
- المكاتب الاستشارية للتعامل مع الضغط العصبي.
- المكاتب الاستشارية (للسؤال عن الأطباء والأخصائيين في مجال الحسم وإدارة الغضب وإدارة الصراع).

كل الدورات التدريبية والإرشادات لها حدودها حين نقف وجهاً لوجه أمام الغضب الشديد والعنف.

وأخيراً: تذكر أنه من المهم للغاية، أن تحتفظ بنفسك في حالة يقظة عقلية وبدنية قصوى. ولذلك استمر في التدريبات، واحصل على القدر الكافي من النوم والفيتامينات لأنه كما قال لي كبير المفتشين: "إذا أردت أن تكون مستعداً للعنف، فإن أفضل شيء تفعله هو الحفاظ على لياقتك، وبهذا تستطيع أن تفر بحياتك!".



الجزء الرابع

استراتيجيات وقائية







مقدمة

بالرغم من أن أكثرنا مالاً وذكاءً لا يملك تأمين حياته من المشاكل تماماً، فإن بعضنا أفضل من الآخرين في منع تراكم التوتر والإحباط. وسوف يحصل على امتياز من يجيب الأسئلة التالية بـ "نعم" دون تردد. هل أنت:

- تدير مشاعرك وسلوكك وأسلوب حياتك عامة بفعالية وبكفاءة؟
- تحتفظ بعلاقاتك الشخصية خالية من التوتر إلى أقصى قدر مستطاع؟
- تقوم بأقصى جهد لضمان التقدم والتطور السلس للمجموعة أو الشركة التي تعمل بها؟
- تقوم بأقصى جهد لتحسين ودعم جودة الحياة بالمجتمع؟
- تقوم بأقصى جهد لتمكن الآخرين من إدارة غضبهم وإحباطاتهم؟

وأتوقع أن القلة القليلة هي التي تستطيع أن تجيب "نعم" بثقة على كل هذه الأسئلة، وبالتالي فإن معظمنا في حاجة إلى القيام ببعض الخطوات الوقائية. ولهذا جاء هذا الجزء لتفكر فيما يمكن أن تفعله في مناطق مناسبة محددة



لتضمن وجودك أنت وعلاقاتك في حالة جيدة تمكنك من التكيف مع إحباطات الحياة الحتمية التي لا مفر منها، والتي تثير مشاعر الغضب.

أعلم أنه قد لا توجد نهاية للأفعال الوقائية التي يمكننا القيام بها إذا بدأنا التفكير بأسلوب نقدي، ولذلك من المهم ألا نرهق أنفسنا بخطط وقائية أكثر مما ينبغي لأن هذا لن يخدم هدف التدريب بل ينتج عنه المزيد من التوتر والضغط العصبي! وهكذا أحذرك من تراكم الشعور بالذنب الذي قد يشل حركتك وأنت تقرأ هذا الجزء! وبدلاً من هذا استخدم الأفكار والتدريبات التالية لتساعدك على إحراز وعي عام أكبر بالخطوات التي يمكن أن تقوم بها ثم ضع في النهاية قائمة واقعية ومرتبة حسب الأولوية بالأشياء التي يمكن أن تقوم بها.

الفصل ١٦

استراتيجياتك الخاصة



حسّن من احترامك لذاتك

إن الكبرياء المجروح يجعل الناس يفقدون هدوءهم أكثر من أي إحباط أو جرح آخر. إنني لا أقول ألا نهتم مطلقاً بما يظنه الآخرون فينا، أو لا ندافع عن كرامتنا ولكن يجب أن نكون قادرين على الاحتفاظ بحاجتنا إلى حب واحترام الآخرين داخل حدود معقولة.

إننا نقرأ هذه الأيام قصصاً كثيرة عن أناس يستدينون ويفلسون لحفظ ماء وجههم بينما باقي الناس في العالم قد نسوا الموضوع أو لم يصدقوا الشائعات من الأصل. قد تقرأ أيضاً عن أشخاص محبين للسلام يلجئون للعنف لاستعادة كرامتهم المجروحة بعد أن فاز صديق له بمحبوبته أو خدعه طفل صغير.

إن الكثيرين ممن يطول غضبهم وينفسون عن مشاعرهم بالسلوك اللاعقلاني المدمر يجدون صعوبة في الصفح. وهذا يعني أنهم قد ينغمسون في سلوكيات انتقامية مؤذية حتى لو اعتذر الشخص الآخر وعوضهم وأصلح ما أفسده.



في حياتك اليومية هل تجد نفسك:

- ☐ تضيع قدراً كبيراً من طاقتك في مشاعر المرارة والإحباط لمجرد أن شخصاً قال أو لم يقل شيئاً معيناً.
- ☐ غير قادر على الصفح عن خطأ بسيط مثل نسيان عيد ميلادك أو التأخر عليك في موعد لأن هناك فكرة سخيفة تلح عليك حول السبب في نسيانك أنت بالأخص.
- ☐ تقود بسرعة لأن شخصاً في سيارة أكبر أو أفضل قطع عليك الطريق.
- ☐ لا تشتري شيئاً تحتاجه لأن البائع في هذا المكان كان وقحاً معك ذات مرة.
- ☐ تضرب طفلاً لأنه وقح.
- ☐ لا تصادق شخصاً لأنه ينتمي لجماعة (أو تيار ديني، أو حزب سياسي، أو طبقة معينة، إلخ) آذتك في الماضي.

إذا قلت لنفسك: "ثم ماذا؟" مائة مرة دون أن تتغير مشاعرك، فإنك في حاجة إلى بناء احترام الذات ليمكنك من التخلص من إحباطاتك بسهولة ويحفظ لك هدوءك وسيطرتك عندما يكون كبرياؤك مجروحاً. فحبك واحترامك لذاتك القويين بشكل معقول سيجعلان غضبك أقل وسيجعلانك أقدر على التعامل بحسم مع مشاعرك حين يتلقى كبرياؤك ضربة قوية ظالمة.

تمرين: الشعور باحترامي لذاتي

أوجد مكاناً بالبيت به مرآة كبيرة، واقض حوالي ٢٠ دقيقة للتشاور مع نفسك! تخيل أنك غريب تحاول تقييم هذا الشخص الذي تراه في المرآة. انظر للصورة من كل الزوايا ومن أبعاد مختلفة كشخص غريب موضوعي. استدع كل مواهبك النقدية الصادقة واسأل نفسك:

- ☐ هل كنت أرغب في أن أصادق هذا الشخص؟
- ☐ هل كان يسرني تعيين هذا الشخص؟



- ☐ هل كان يسرني أن أكون جاراً لهذا الشخص؟
- ☐ هل هذا شخص يستخدم كل طاقته؟
- ☐ هل سأكون سعيداً وفخوراً إذا كنت ابن هذا الشخص؟
- ☐ هل أستطيع أن أعتمد على هذا الشخص وأثق فيه؟
- ☐ هل هذا الشخص من النوع الذي "يبيع" بأي صورة؟
- ☐ هل تعجبني ملابس هذا الشخص؟
- ☐ هل يبدو هذا الشخص يحاول أن يكون أفضل ما يمكن أن يكون عليه؟
- ☐ هل هذا الشخص من النوع الذي يهتم بجسده وصحته؟
- ☐ هل هذا الشخص يهتم باحتياجاته العاطفية؟
- ☐ هل من المحتمل أن يفخر هذا الشخص بإنجازاته حين يكبر ويرضى عنها؟

إذا أجبت بلا على أي من هذه الأسئلة، فلمَ لا تسدي نصيحة لطيفة لهذا الشخص لتساعده كي يقترب من نوع الشخص الذي يحب أن يكون عليه؟! ربما تجد الشخص "الغريب" الواقف أمام المرآة ينصحك فيقول:

- اقضِ وقتاً أطول في التفكير في احتياجاتك وأحلامك.
- زود المتع والمكافآت الصغيرة في الأوقات العصيبة المجهدة.
- كافئ نفسك في كل مرة تقوم فيها بعمل جيد.
- ادعم نفسك بحوار إيجابي مع الذات وامتنع عن إحباط نفسك.
- اقضِ وقتاً أطول مع أصدقائك لإمدادك بالتقييم الإيجابي والنقد المفيد البناء.
- توقف عن التقليل من شأن إنجازاتك والامتناع عن الحديث عنها أمام العالم.
- اجعل عملك ممتعاً ومرضياً بأن تقوم بزيادة المهام التي تقوم بها جيداً وتحاول تنويض شخص آخر يقوم بما لا تجيده.



- وفر بعض الوقت للتدريب والتعليم.
- قم بالإجراءات الضرورية لدعم قدرتك على تأمين نفسك وتحقيق الاكتفاء الذاتي مادياً بقدر الإمكان.
- عامل جسدك برفق واحترام.
- كرس جهداً أكبر لظهرك.

وتذكر أن احترامك لذاتك يكسبك احترام الآخرين ويزيد من قدرتك على مقاومة الإحباطات والانتقادات التي يوجهها لك آخرون لا يظهرون لك الاحترام الذي تستحقه.

تعامل مع الضغوط بمزيد من الفعالية

قلت من قبل إننا نميل إلى الرجوع إلى أنماط الغضب القديمة المعتادة حين نتعرض لضغط. وهكذا إذا أردنا أن ندعم سيطرتنا على مشاعرنا، يجب أن نراقب مستوى الضغط الذي نتعرض له.

إن عادة الضغط العصبي أن يتسلل إلينا؛ وكثير منا لا يلاحظ حتى أن الضغط العصبي وصل إلى أقصاه حتى ينهار جسدهم بصورة أو بأخرى أو يهبط أداؤهم في العمل إلى مستويات غير مرضية أو تنهار علاقة مهمة. وهذه الكوارث بدورها تؤدي إلى إحباط وضغط أكبر تزيد وتزيد قدرة الغضب. وبهذا من المهم أن تقوم بصيانة دورية لترى ما إذا كانت لديك أعراض الحمل الزائد. ولكل منا أعراض خاصة تظهر عليه عند التعرض لضغوط ولذا عليك معرفة هذه المؤشرات الشخصية التحذيرية.

وإذا كنت لم تهتم بهذا الموضوع من قبل، فإن التدريب التالي يشمل قائمة عامة بالأعراض التي قد تشير إلى حاجتك إلى الاهتمام والحذر.



تمرين: مراقبة الضغط

- اقرأ قائمة الأعراض التالية وحدد تلك التي تظهر عليك عند التعرض لضغط.
- أضف سماتك الشخصية للقائمة.
- اختر حوالي ستة أعراض تكون الأكثر شيوعاً في الظهور لديك والتي يمكن استخدامها "كقائمة إنذار مبكر".

والملاحظ أنك يجب أن تكون قادراً على الكشف عن العلامات الانفعالية والجسدية بنفسك، ولكنك قد لا تكون واعياً بالعلامات السلوكية، ولذا عليك أن تسأل شخصاً آخر كصديق مقرب أو زميل ليساعدك في مراقبة هذه العلامات.

أعراض الضغط

الجسدية

☐ تنفس سريع سطحي وخفقان.

☐ صدر منقبض.

☐ عسر هضم.

☐ تقلصات في المعدة.

☐ آلام بالكتف والرقبة والظهر.

☐ صداع مزمن.

☐ آلام مزمنة في الجيوب والتجاويف.

☐ طنين بالأذن.

☐ عدوى فيروسية متكررة.

☐ زيادة الوزن أو فقده.

☐ تبول متكرر.

- ☐ إمساك أو إسهال.
- ☐ مشكلات البشرة.
- ☐ اضطرابات في الرؤية وإرهاق في العين.
- ☐ التصلب.
- ☐ الشعور المتواصل بالخدر في الأطراف.
- ☐ الغثيان.
- ☐ اضطرابات الحيض.

الانفعالية

- ☐ زيادة القلق والخوف.
- ☐ الشعور السريع بالجرح والغضب.
- ☐ كثرة البكاء.
- ☐ الشعور بالضيق.
- ☐ الشعور بالضآلة واللامبالاة.
- ☐ ضعف الثقة.
- ☐ الشعور بالحيرة والارتباك.
- ☐ الشعور بفقد الهوية الشخصية.
- ☐ فقد روح الدعابة.
- ☐ الإفراط في الشعور بالإثارة.

السلوكية

- ☐ ضعف التركيز وعدم القدرة على الإنصات.
- ☐ النسيان.
- ☐ النشاط الزائد والحركة الزائدة والتحدث كثيراً.



- ☐ العادات العصبية كقرض الأظافر.
- ☐ العجز عن اتخاذ القرارات ووضع الأولويات.
- ☐ التخطيط السيئ والتردد في التفويض.
- ☐ تضخيم الأمور ("يجعل من الحبة قبة").
- ☐ زيادة الاستحواذ والخوف المرضي (الرهاب).
- ☐ زيادة استهلاك الكحول والنيكوتين وغيرها.
- ☐ الأرق والكوابيس.
- ☐ العقم وضعف الشهوة.
- ☐ عدم الاهتمام بالمظهر.
- ☐ عدم التحكم في المصروفات.
- ☐ الحذر الزائد والوقاية الزائدة.

> الضغط العصبي هو وقود الغضب [ولكنك] تستطيع أن تتعامل بنجاح مع الضغط العصبي بدلاً من أن تغضب... تذكر أن التماسك هو مفتاح التفوق.
>
> ماكاي وروحرز وماكاي

تمرين: جدول التنبيه بالضغط العصبي

اقرأ قوائم الأعراض السابقة واختر من كل مجموعة ثلاثة أعراض تكون الأكثر شيوعاً في الظهور لديك عند التعرض لضغط.

املأ الجدول التالي (صوره وكبره وضعه على الحائط).

اعرضه على شخص آخر يستطيع أن يساعدك في تحديد أعراض الضغط العصبي عندك واطلب منه أن يراقب التزامك. حدد ميعاداً لمراجعة تقدمك (حدد مثلاً موعداً على الغداء لثلاثة أشهر).



جدول التنبيه بالضغط العصبي

أتعهد بأنني حين ألاحظ أو يلاحظ أي شخص الأعراض التالية، فإنني سأقوم بخطوات لتخفيف التوتر، وسأهتم أكثر بالسيطرة على غضبي بشكل إيجابي.

أعراض جسمية	انفعالية	سلوكية
....	....	....
....	....	....
....	....	....

توقيع: ....

الشاهد: ....

التاريخ: ....

كن أكثر إيجابية

إن التعامل السيئ مع الغضب والسلبية أمران متلازمان، ولهذا قد تحتاج في البداية أن تدرب نفسك على بعض العادات الإيجابية. فهناك الآن أدلة عديدة على النظرية التي تقول إن المواقف تؤثر تأثيراً كبيراً على النتائج، وهكذا إذا كانت أفكارك وتصرفاتك إيجابية، فلا يجب أن يكون هناك ما يجعلك تشعر بالإحباط والغضب لأن علاقاتك وحياتك تتحسن وتتقدم بصورة عامة وتحقق نتائج مرضية.

ولكن الحفاظ على الإيجابية شيء صعب لمن تعود على النظر للعالم بنظارات سوداء. فنحن نحتاج إلى ما هو أكثر من تذكير أنفسنا برفع رءوسنا خلال الأزمات والأوقات العصيبة: علينا أن نقوم بجهد واعٍ لإعادة برمجة أنفسنا على وقف الطيار الآلي اليائس المتشائم. وهناك الآن كتب مفيدة جداً وشرائط ودورات لمساعدتك على هذا، ولكن لمَ لا تبدأ الآن بأن تستخدم هاتين الاستراتيجيتين البسيطتين؟



١. استراتيجية "التوجيه"

وضعت هذه الاستراتيجية لكتابي The Positive Woman "المرأة الإيجابية" لمساعدة المفكرين السلبيين في التغلب على ميلهم الطبيعي إلى النظر إلى الجانب الأسود في كل موقف ومشكلة. والفكرة هي أنك تستطيع أن تقوم باختبار سريع لعقلانية تفكيرك حين تشعر بأن لديك مشاعر سلبية أو أن هناك خطورة على نجاح علاقة أو موقف. يمكنك أن تتأكد من أنك لم تقع فريسة لثلاث عادات سيئة في التفكير بأن تسأل نفسك هذه الأسئلة التي تتسم بالمواجهة:

التعميم

هل أفكر من خلال فلسفة "ليس هناك أمل" كنتيجة لخبرة ذاتية معينة؟ بمعنى، هل أتخذ خبرة معينة غير مبهجة كمقياس؛ حيث أتوقع مثلاً أن يكون النادل في أي مطعم وقحاً وغير مهذب مثل الذي تعاملت معه آخر مرة، أو أتوقع مثلاً أن يكون كل موظفي السياحة مهملين مثل الذي حجز لي في الصيف الماضي رحلة خطأ؟

المبالغة

هل أنظر للأمور على أنها أسوأ مما هي عليه فعلاً؟ بمعنى. هل أزيد توتر الموقف؛ بأن أظن مثلاً أن المراهق الذي نسي الغسيل غير مسئول في تصرفاته ولن ينجح في أي وظيفة تتطلب اليسير من الذكاء، أو أن أنظر للسحابة السوداء التي في السماء على أنها ستدمر إجازتي بالجو السيئ والمزاج السيئ.

الاستبعاد

هل أركز على الجوانب السلبية وأتجاهل الجوانب الإيجابية؟ مثلاً هل أنظر إلى الانتقال إلى مسكن جديد أو وظيفة جديدة على أنه تشتت وحزن وأنسى الإثارة والتحنز في التعرف على أصدقاء جدد وخبرات جديدة؟



٢. استراتيجية إعادة الصياغة

هذه الاستراتيجية البسيطة تساعدك على نزع مشاعر الغضب. حين نشعر بزيادة السلبية، يمكننا أن نقوم بجهد واعٍ لتغيير الإطار المرجعي لأفكارنا، بمعنى أن ننظر للمشكلة أو السلوك المزعج من زاوية مختلفة ونفكر فيها في ضوء جديد. ويتضمن هذا النظر إلى المشكلة في سياقها الأوسع والنظر إلى المكاسب في موقف صعب أو التخمين الإبداعي للتفسيرات الأخرى لنمط سلوكي أو صفة معينة. وفيما يلي مثال:

ميل جينفر للتأخر.	يرجع هذا لطبيعتها المتساهلة وهذا يجعل الجو معها مريحاً وممتعاً.
منزل غير منظم.	هذا المكان يجعل من فيه يشعر بالاسترخاء وأنه في بيته.
أخبار عن إقالات.	هذه فرصة لإحداث تغيير إيجابي للمستقبل الوظيفي والتي لم يكن بمقدوري أن أبادر بها.
الناس هنا متحفظون أكثر من الشركة الأخرى.	إن عدم وجود علاقات اجتماعية وطيدة مع زملاء العمل ستزيد التنافس.
	وستشجعني على تحقيق المزيد من الإنجازات.
شكوى أمي السنوية من ترتيبات العيد.	هذه فرصة كي أظهر سماتي الحاسمة الجديدة وأقيم علاقة ودودة ومخلصة ومسئولة معها.
عميل وقح.	هذه فرصة لأثبت لنفسي ولرئيسي أنني أستطيع أن أعمل تحت ضغط ومع كل أنواع الشخصيات الصعبة.



ومن الواضح من الرسالة التي قدمتها في مكان ما من هذا الكتاب أنني لا أفضل نزع كل الغضب من خلال هذه الطرق ولكنها طرق مفيدة للتعامل مع المضايقات الصغيرة والتي لا نرغب في تضييع وقتنا وجهدنا فيها. أما في الأمور المهمة فتستطيع أن توفر الوقت لتقييم مشاعرك والبحث عن طرق بناءة وحاسمة لاستخدام غضبك.

وسع آفاقك

> هل خيال الشخص السيئ عيب خطير في الطبيعة الإنسانية يجعل من المستحيل علينا التعامل مع خلافاتنا تعاملاً بناءً؟
>
> دانييل دانا

إذا صممنا على النظر إلى الشخص الآخر في صراع ما على أنه سيئ، فإننا نقلل من فرص حل الصراع. ولهذا فإن إحدى الطرق المهمة لمنع الاضطراب هي زيادة فهمنا لأصحاب الرؤى والقيم المختلفة عنا. ولا يعني هذا أن علينا وضع نظام أخلاقي متذبذب أو نشعر بأننا مضطرون لحب الجميع مهما كان سلوكهم شريراً. ولكن القدرة على تأكيد وفهم سياق أو سبب المشكلة يمكن في الغالب أن تساعدنا على رؤية الحلول التي يخفيها عنا غضبنا.

من الأمور السهلة والمغرية أن نضع على أعيننا غمامة ونبقى في مكان مريح معتاد وخاصة حين نكون مرهقين من الضغوط اليومية ويبدو العالم من حولنا مهدداً ومزعجاً. إننا لا نشعر في الغالب أننا مجمدون في أماكننا أو أننا نقيد أنفسنا بقضاء المزيد والمزيد من الوقت مع من يعجبنا تفكيرهم. ولهذا فمن المهم أن نقوم كل لحظة باختبار أنفسنا. والتمرين التالي سيساعدك في هذا.



تمرين: تحدي غمامة العين

١. كم مرة (يمكن ذكر رقم تقريبي) خلال الأشهر الستة الماضية:

- ☐ بادرت بالتحدث مع الغرباء.
- ☐ تناقشت بعمق مع شخص يختلف معك في آرائه الدينية والسياسية.
- ☐ شاهدت برامج تليفزيونية ليست من برامجك المفضلة.
- ☐ اشتريت مجلة أو جريدة مختلفة عن التي تقرؤها عادة.
- ☐ أكلت طعاماً غريباً.
- ☐ زرت مكاناً لم تزره من قبل.
- ☐ قرأت كتاباً لمؤلف لم تسمع عنه.
- ☐ شاهدت فيلماً (أو ذهبت لمعرض أو حفلة) كانت بالنسبة لك خياراً غير مضمون.
- ☐ جلست مع مجموعة تختلف وظائفهم تماماً عنك.
- ☐ قضيت وقتاً طويلاً مع أناس من جيل مختلف عنك (من خارج أسرتك).
- ☐ كم مرة وجدت نفسك متعلقاً بفكرة السفر وتتمنى أن يكون لديك وقت أطول لتتعرف على أماكن جديدة.
- ☐ شعرت بالفضول والإعجاب تجاه عادات وطقوس الثقافات الأخرى.
- ☐ قمت بخطوة متحمسة لمعرفة المزيد أو فهم المزيد من ثقافة أخرى أو فلسفة مختلفة.

٢. ضع قائمة من الأفعال التي توسع أفقك وتزيد من مهارتك في التوحد مع الآخرين.

على سبيل المثال:

- انضم لنادٍ أو فصل يشجع النقاش مع أناس من خلفيات وثقافات مختلفة.
- ابدأ الادخار لنوع جديد من الإجازات.
- شاهد برنامجاً تليفزيونياً مختلفاً مرة كل أسبوع.
- انضم لجماعة تمثيلية لتلعب دور شخص آخر.
- اقرأ المزيد عن الروايات والسير الذاتية.
- اسأل عن القيام بعمل تطوعي.



حسن مهارات التواصل

كثير من مواقف سوء التفاهم ناتجة عن عملية تواصل رديئة. كم مرة في بداية مناقشة غاضبة تسمع نفسك أو الآخرين يقولون شيئاً كهذا:

"ليس هذا ما سمعتك تقوله!"

"ربما قلت هذا فعلاً ولكن وجهك كان يقول شيئاً آخر تماماً"

"لو كنت تنصت جيداً لفهمت أن..."

"لم تعطني فرصة لأتحدث، أنت وحسب..."

"كيف لي أن أعرف أنك مهتم؛ لم تقل ذلك أبداً"

"توقفت عن مجاملتك لأنك تشعر بالحرج"

"ربما لم ترد أن تكون عدوانياً ولكن طريقتك كانت متغطرسة"

"إذا كنت تستخدم هذه اللهجة، فكيف لي أن أعرف أنها مجاملة؟"

"لو أنك قلت هذا بوضوح لكنت..."

"لم يخطر ببالي أنك محبط؛ وعموماً كنت أراك مبتسماً"

"إننا في العائلة لا نروي فكاهات حين نناقش هذا الموضوع"

"حين تريد شيئاً في هذه الشركة، لابد أن تحصل عليه من خلال هذه القنوات، فليس هناك فائدة من..."

"قلت شيئاً وطريقتك تدل على شيء آخر"

"إنك تحوم حول نفس الشيء؛ لماذا لا تدخل في الموضوع؟"

إذا كنت معتاداً على مثل هذه العبارات، فلابد أن تعدل بأقصى سرعة مهاراتك في التواصل. وبالرغم من وجود بعض الكتب المفيدة في هذا الموضوع،



فإن الطريقة التي تحقق تقدماً أسرع هي الاشتراك في دورة أو العمل في مجموعة؛ لأننا ببساطة نادراً ما ندرك عاداتنا التواصلية السيئة، أو على الأقل لا ندركها في أثناء الحدث. ففي المجموعة يمكن أن يوقفك الناس إذا أخطأت وهذا يعطيك فرصة للتخلص من عاداتك السيئة وممارسة سلوك جديد حتى تشعر أنه مريح ومعتاد.

تمرين: تحسين مهارات التواصل

اقرأ قائمة الفحص التالية وحدد نقاط الضعف. وإذا كانت لديك الشجاعة الكافية، فاعرض القائمة على صديق أو زميل واطلب منه أن يقيمك في هذه النقاط المختلفة.

- **الإنصات:** هل تستمع للآخرين بانتباه وتوحد، أم تجد ذهنك مشتتاً، أم تعجز عن الصبر وتحاول قطع الحديث عن طريق رواية قصتك أو طرح وجهة نظرك؟ هل تتهم عادة بمقاطعة الآخرين وسوء الفهم؟
- **الحوار:** إلى أي مدى تسهل عليك أحاديث المودة؟ هل أنت بارع في الحكم على "الجو" واختيار الأسلوب الذي يناسب النقاش؟ هل تميل إلى ارتكاب الأخطاء المضحكة أم تميل إلى أن تكون جاداً جداً أم شخصياً أم فكاهياً؟
- **المجاملات:** هل تستقبل وترسل المجاملات بحسم وحرية؟ هل تحافظ على الاتصال بالعين وتكون مباشراً ومحدداً فيما تقول؟ هل تشعر بالحرج وعدم الراحة وتحاول أن تنهي الأمر بأقصى سرعة؟
- **الطلبات:** هل تعطي بصدق الحق لنفسك في طلب الأشياء وتترك مسئولية الرفض للآخرين؟ هل تميل إلى تحميل طلباتك بالمبررات والاعتذارات؟ هل تتردد في السؤال وتتمنى أن يقوم به شخص آخر أو يقرأ شخص آخر أفكارك وتلميحك بما تريده؟ هل تجد نفسك تقول: "كان عليهم أن يعرفوا أن ما أريده هو ...؟
- **الشكاوى:** هل تطرح كل ما تريد طرحه من شكاوى أم تميل إلى التراجع حتى تصبح الأمور غير محتملة؟ هل تبدو كحيوان مزعج أو ثور هائج حين تشكو؟ هل تصمم أم تستسلم بسهولة؟
- **لغة الجسد:** هل لديك عادات تربك أو تفسد تواصلك مع الآخرين؟ هل تبتسم ابتسامة عريضة مثلاً أو تبدو شديد الاهتمام أو تبدو



متململاً أو تغطي وجهك بيديك أو تتحدث بصوت منخفض جداً أو بصوت مرتفع جداً، أو تقف بعيداً جداً أو قريباً جداً أو تومئ كثيراً أو تقف بلا أدنى حراك؟

- **عرض الذات:** هل مظهرك من ملابس وشعر وغيرها تعطي للآخرين مؤشرات محيرة؟ هل تجعلك تبدو سلبياً/ متسلطاً/ جذاباً/ متمرداً، إلخ عما أنت فعلاً عليه أو عما تريد الناس أن يروك عليه؟

اسأل عن دورات دراسية مناسبة ومجموعات العمل الذاتي (اسأل عن ذلك في أقسام التنمية البشرية ومراكز تعليم الكبار. إن البداية الصحيحة لمعظم الناس هي الانضمام لدورة تدريب على الحسم).

الاحتفاظ بعلاقاتك في حالة جيدة

قد تمدنا علاقاتنا بمعين لا ينضب من السعادة والحفز. فإذا كانت العلاقات جيدة نكون في الغالب راضين عن أنفسنا وناجحين في العمل وبصحة جيدة وأقدر على الإبداع وإجادة دورنا كآباء وربما البقاء في هذا العالم لمدة أطول. ومع ذلك قد تكون العلاقات على نقيض ذلك إذ تكون بالنسبة لبعض الناس مصدراً للضغط الشديد والشجار المتواصل؛ وهذا يجعلها بالطبع بئراً للغضب والحنق.

والأصعب من ذلك أنه حتى المتفوقين في ذكائهم ومهاراتهم وإنتاجهم يشعرون شعوراً طاغياً بقلة الحيلة حين يواجهون صعوبات في علاقاتهم. وهناك أسطورة تقول: إن الحظ يحمل الأوراق الفائزة، ولهذا نسمع أنفسنا والآخرين يقولون:

"إنه محظوظ، لديه فريق جيد، كلهم يتعاونون معاً ببراعة"

"إنني محظوظ، لم تواجهني أي مشكلة مع أبنائي"

"إننا محظوظون لأن زواجنا سعيد"

"إنني محظوظ بأبوين رائعين"



ولكن الحقيقة أن تكوين العلاقات والحفاظ عليها هي مهارات مكتسبة وليست هبات من الحظ. وبعضنا يتعلم هذه المهارات بطريقة سهلة جميلة من خلال المشاهدة والاستماع للإرشادات من أبويه ومدرسيه، وبعضنا تفوته هذه الفرص ويصل للرشد للأسف دون أن تتوافر لديه مهارات التعامل. وكنتيجة لذلك يكون خيارنا الوحيد بعد ارتكاب خطأ وراء خطأ هو وبعد مناقشات بلا نهاية ومرارة دفينة أن نقيم علاقات عمل سطحية (والأفضل أن تكون مع إنسان آلي) وننغمس في أحلام الجزيرة المهجورة.

عند أية نقطة تفشل معظم العلاقات؟ معظم الناس يعتقدون أن هذه النقطة تأتي في مرحلة "الاختيار". فإذا لم يقع اللوم على الحظ أو على الشخص الآخر، فسوف تسمع الناس يقولون: "كنت ساذجاً/أعمى/صغيراً/متسرعاً، فلم أرَ الشخص الحقيقي" أو "كان عليّ أن أفكر بدقة في نوع الشخص الذي أريد أن يساعدني/أتزوجه/أعمل لديه... إلخ". وهكذا حين يحدث خطأ تكون الإجابة الواضحة هي وقف الخسائر وإعادة الاختيار. وأعتقد أنه مع مجيء علم النفس لم يكن مدهشاً قيام كثير من المشروعات على تقديم خدمات لمساعدة الناس على تجنب الأخطاء المضرة المكلفة في تجنيد واختيار أي شيء بدءاً من العاملين في مكتب، وإلى شريك الحياة.

ولكن بالنسبة لمن لا يستطيع أو لا يريد أن يلعب (أو يستمر في لعب) العلاقات الموسيقية سواء في البيت أو في العمل، فإن هناك بديلاً. يمكننا أن نطرد الطيار الآلي من كرسي القيادة ونقوم بجهد واع لتحسين نوعية علاقاتنا. ويتضمن هذا في الغالب مواجهة الصراعات والإحباطات واستخدام مهارات الغضب الحاسم لتدعمنا في المطالب والمناقشات البناءة.

ولكن في البداية من المستحسن أن تبحث عن الأسباب الرئيسية للصعوبات والتي تقبع خلف المناقشات اللانهائية عن جدول العمل والالتزام بالمواعيد وتنظيم الحجرة ونسيان عيد الميلاد وغيرها والتي تبدو قادرة على



تحطيم علاقات كثيرة. وإذا كنا مدركين "للأجندة الخفية" للمشكلات اليومية لأصبحنا قادرين على إيجاد حلول فعالة جيدة طويلة المدى.

وقد وضعت التمرين التالي اعتماداً على ملاحظاتي للمشكلات الجذرية الشائعة التي تؤدي لصعوبات في العلاقة. ويمكنك تطبيق هذا التمرين على عدد كبير متنوع من العلاقات رغم أنك تحتاج إلى تفكير أطول في الأسئلة كلما كانت العلاقات حميمة. ولا تنسَ أنه حتى إذا كانت علاقاتك الآن على ما يرام، فإنك في حاجة لبعض الأسئلة البحثية. إن من عادة المشكلات أن تتسلل إلينا وخاصة في الثقافات التي تميل فيها الأخلاق الحسنة واللطف لخنق الحوار الحر لأي نقد بناء. إن الوقت المناسب لفحص أية علاقة هو الوقت الذي لا تكون فيه العلاقة ترزح تحت أي توتر لأن كلا الطرفين لا يحتمل أن يكون في موقف المدافع.

تمرين: تحليل علاقاتي

اسأل نفسك الأسئلة التالية عن أية علاقة تهمك في حياتك سواء في البيت أو في العمل.

١. **هل تواصلنا جيد بما يكفي؟** هل نعتمد كثيراً على أن يقرأ كل منا ما في عقل الآخر؟ هل يفهم كل منا فعلاً لغة الآخر (اللفظية وغير اللفظية)؟ هل نضحي بالوقت والمجهود الكافيين لنتأكد من أن كلينا يفهم الآخر فهماً صحيحاً؟

٢. **هل هناك توقعات لم تتحقق؟** هل تشبع العلاقة احتياجاتنا معاً؟ (هل نعرف فعلاً توقعات الآخر واحتياجاته؟) هل ندعم أحدنا الآخر ونساعده بما فيه الكفاية؟

٣. **هل هناك تعارض في المصالح والقيم؟** وإذا كانت هذه هي الحالة، فهل هناك مناقشة صريحة وعادلة لهذه المشكلة؟ هل هناك واحد أكثر نفوذاً (بالمال مثلاً) من الآخر؟ وإذا كانت هذه هي الحالة، فهل يسيء استخدام هذا النفوذ أم يدير الدفة بحكمة وعدل؟ هل نتنافس في خلافاتنا؟ وإذا كانت هذه هي الحالة، فهل هذه المنافسة صحية لعلاقاتنا أم أنها تعرقل إشباع



احتياجاتنا؟ هل نتناقش بما فيه الكفاية؟ هل مناقشاتنا فعالة؟ هل نحتاج إلى توضيح قواعد هذه العلاقة؟

٤. **هل هناك ثقة كافية؟** هل يجد طرف سهولة أكبر في الثقة في الطرف الآخر؟ هل هناك غيرة أو حسد؟ هل يحتاج أحدنا أو كلانا بناء احترام الذات أو الاستقلالية (كي يستطيع التعامل مع مشاعر الغيرة والحسد)؟

٥. **هل هناك تعكير بسبب أي علاقة أخرى؟** هل هناك علاقة أخرى تؤثر تأثيراً عكسياً على هذه العلاقة (زميل حقود، أو أخ لحوح، أو حماة متطفلة، إلخ)؟ هل هناك مشاعر تتسلل بلا وعي من علاقة أخرى لهذه العلاقة (مثلاً مضايقة من رؤساء آخرين أو عدم ثقة من زواج سابق، إلخ)؟

٦. **هل هناك ملل؟** هل يحفز كلانا الآخر إلى حد كافٍ؟ هل العلاقة جامدة فلا تتطور لتقابل حاجاتنا المتغيرة ومشاعرنا؟ هل كبرنا إلى حد الاستغناء عن بعضنا؟ هل نرتبط ببعضنا بحكم التعود أم لأننا نخاف من المغامرة؟

حدد الأشياء التي تريد أن تقوم بها في كل علاقة. مثلاً:

أستطيع...

- مناقشة مبادئ علاقتنا مع جيل.
- اقتراح ورشة عمل لمهارات التواصل مع زملاء المكتب.
- إيجاد فرصة لقضاء وقت أطول والاستمتاع مع براين.
- الاعتراف بغيرتي من كين والبحث عن طريقة أحقق بها مثل ما حقق من نجاح.
- أن أكون أكثر حسماً مع حماتي.
- الشعور بمزيد من الأسى على فقدان أمي.
- استشارة استشاري في العلاقات.

وأخيراً ذكر نفسك دائماً أن الغياب الكامل للغضب في علاقة ما ليس بالضرورة علامة على صحة العلاقة خاصة إذا كانت العلاقة حميمة. لا شك



أننا نحتاج إلى قدر من السلام في علاقاتنا، ولكن لابد أن نتأكد من أن ثمن الانسجام ليس باهظاً.

وتقول سارة ليتفنون في كتابها الرائع Relate Guide to Better Relationships:

> إن السلام الذي تصل إليه بعد التعبير عن مشاعر الغضب وفهمها يكون أقرب للاستمرار. ولكن السلام الناتج عن الكبت ... فهو مثل الهدنة المسلحة التي قد تنتهي في أي وقت.

الفصل ١٧

استراتيجيات للآخرين



حسن إدارتك لمؤسساتك

إن كلاً منا ينتمي لمؤسستين على الأقل، والكثير منا ينتمي لأكثر من مؤسسة، وأنت مسئول عن إدارة بعض هذه المؤسسات بشكل غير رسمي مثل الأسرة ومجموعة الأصدقاء، بينما هناك مؤسسات أخرى تديرها بوضوح مثل الشركة والحزب السياسي، وكل مؤسسة تملك القدرة على توليد الإحباط والغضب إذا كانت إدارتها سيئة.

والمؤسسات ذات الأصول الاقتصادية التي ننتمي إليها لها طريقة في إظهار الكفاءة في الإدارة، ولكن اسأل نفسك: هل الإدارة جيدة؟ وإذا لم يكن هذا هو الحال، فما الذي يمكن أن أقوم به لتحسين الإدارة؟

وبالنسبة للمجموعات التي تديرها بشكل غير رسمي، اسأل نفسك ما إذا كان من الممكن تحسين الإدارة، كم مرة مثلاً كان هناك سوء تفاهم أو مناقشات حول:

- من الذي كان عليه أن ...

- من المسئول عن...
- من بقي ليفعل...
- من الذي ليس لديه أي وقت لـ .
- من كان عليه أن يلاحظ أنه ليس لدينا...

وأنا لا أقول أن تندفع وتذهب لدراسة ماجستير في الإدارة كي تحقق الانسجام مع أقاربك ومع فريق الكريكيت ومع المؤسسة الاجتماعية ولكنك قد تستطيع على الأقل القيام بفحص سريع للمجموعات التي تنتمي إليها! وسوف يساعدك هذا على تحليل المشكلات التي قد تنفعها بعض الأفعال الوقائية، وربما تتطلب بعض المشكلات أن يغير أشخاص معينون مواقفهم وسلوكياتهم ولكن الكثيرين على ما أعتقد يجب تجنبهم إذا أردنا لإدارة المجموعة أن تتحسن. ابدأ بالتفكير في الاتجاه الصحيح من خلال التمرين التالي.

تمرين: فحص الإدارة

اسأل نفسك (وأفراد المجموعة الآخرين إذا استطعت) بعض الأسئلة البحثية في المجالات التالية:

١. **الأهداف والغايات:** هل الأهداف واضحة/حديثة/واقعية/صعبة/أخلاقية/بيئية، وهل يدركها كل من في المجموعة؟ هل تشارك كل المجموعة في تطوير السياسات؟

٢. **التنظيم:** هل التنظيم مناسب للأهداف ومرحلة التطور؟ هل التنظيم متطرف في هرميته أم يفتقد إلى الهرمية؟ هل التنظيم متطرف في مركزيته أم يفتقد إلى المركزية؟

٣. **القيادة:** هل هناك قائد معروف؟ وإذا كان الأمر كذلك، فهل يمتلك النفوذ المناسب وهل يقود المجموعة بشكل مناسب؟ هل القائد على اتصال بكل الأفراد؟ هل هناك قادة متخفيون ولهم قدر من



تأثير غير مناسب وربما مدمر؟ هل من الممكن أن يكون هناك مزيد من التفويض؟

٤. **العمل الجماعي:** هل هذا واقع أم خيال؟ هل هناك ما يكفي من التواصل؟ هل هناك مجموعات فرعية متصارعة؟ هل يقدم الأفراد التقييم الإيجابي والسلبي لبعضهم البعض بانتظام وبشكل بناء؟ هل هناك وقت كاف للمودة والعلاقات الاجتماعية وقضاء بعض الوقت معاً؟ هل هناك اهتمام ورعاية بين الأفراد؟

٥. **الاحتياجات الفردية:** هل هناك إشباع لاحتياجات أكثر من الأخرى؟ هل هناك إساءة للضعفاء؟ هل هناك تمييز خفي؟ هل تسبب المنظمة توتراً معيناً لأي شخص؟ هل يستخدم الجميع كامل إمكانياتهم ومسموح لهم بتطويرها؟ هل يحتاج أي شخص مساعدة معينة ليحقق اندماجاً أفضل في المجموعة؟ هل يحتاج أي شخص أن يتعلم مهارة معينة مثل إدارة الوقت أو التعامل مع التوتر من أجل إيقاف منع المجموعة من التقدم؟

٦. **البيئة المادية:** هل هذه البيئة مناسبة لتحقيق الأهداف؟ هل ينتج عنها توتر؟ هل تؤثر على صحة ورفاهية الأفراد؟

٧. **الموارد:** هل الموارد مناسبة؟ هل توزع توزيعاً عادلاً؟ هل يعرف الجميع كيف يستخدم الموارد المتاحة أفضل استخدام؟

٨. **حل الصراعات:** هل لدينا استراتيجيات لحل الصراع؟ هل نخفي المشكلات تحت السجادة؟ هل ننكر وجود صراع؟ هل نتطرف في لطفنا مع الآخرين؟ هل نستطيع كلنا أن نتفاوض بمهارة؟ هل نستعين بطرف ثالث لحل النزاع أو هل ننظر لهذا على أنه علامة على الفشل؟

٩. **العلاقة مع العالم الخارجي:** هل هناك علاقة كافية مع العالم الخارجي أم نميل إلى الانفصال عن العالم؟ هل هناك أشخاص لهم علاقات أكثر من الآخرين؟ هل نستخدم العالم الخارجي كمجموعة متماسكة؟ هل هناك ضغوط خارجية يمكن التخلص منها بمواجهتها بدلاً من تجاهلها أو الشكوى منها؟

اكتب بعض الأفعال التي يمكن المبادرة بها مثل:

- ضع قائمة من الأهداف وربما بيان رسالة.
- ابدأ صحيفة إخبارية.
- اقترح وجود لجان فرعية.
- اجتمع بالأسرة لمناقشة المصروفات.
- وضح لصديقك أنه لم يعد رئيساً.
- اقترح ورشة عمل لحل الصراع للفريق... إلخ.

شجع الآخرين على إدارة الغضب

نرجو أن تكون قدوة من خلال استخدامك الإيجابي البناء للغضب وأن تكون تشجع الآخرين على إدارة غضبهم بالفعل. ولكن هناك خطوات يمكن أن تضعها في الاعتبار لمساعدة الآخرين ليصبحوا على وعي بغضبهم وأكثر مهارة في إدارته. لا أقترح عليك هنا أن تتحول إلى واعظ ولكنك تستطيع القيام بأفعال وقائية في حياتك اليومية بالبيت أو العمل، مثلاً:

- اجعل أصدقاءك وأسرتك وزملاءك يدركون سوء إدارة غضبهم بأن تمدهم بالتقييم البناء الصادق وألا تميل إلى إيقاظ الكلاب النائمة. وإذا كنت تخاف من عدم قدرتك على المواجهة وجهاً لوجه، اكتب لهم أو اتصل بهم تليفونياً. وإذا اتهموك بالجبن لأنك لا تلتقي بهم وجهاً لوجه، فإنك على الأقل قد فعلت شيئاً!
- بدلاً من أن تعاقب الأطفال على سوء إدارتهم للغضب، انتظر حتى تكون لديهم القدرة على الفهم ثم علمهم البديل لنوبات الغضب وكتم الاستياء والغيرة والإحباط، وأعطهم حقهم في المدح حين يستحقون. ولا تنظر أبداً لتعاملهم بحسم مع الإحباط على أنه شيء مسلم به.
- ضع موضوع التعامل مع الغضب ضمن أجندة أعمال الاجتماع القادم.



- علق قائمة حقوق الغضب على لوحة الملاحظات بالعمل وشجع ردود الفعل.

- اسأل عن دورات تنمية الذات التي تقدم هذا الموضوع بشكل معتاد لكل الموظفين (وليس فقط للقلة المحظوظة في أعلى السلم الإداري).

- حث أصدقاءك وزملاءك على حضور دورات إدارة الغضب أو الاستشارة في حالة الضرورة؛ أو اقترح كبديل قراءة هذا الكتاب!

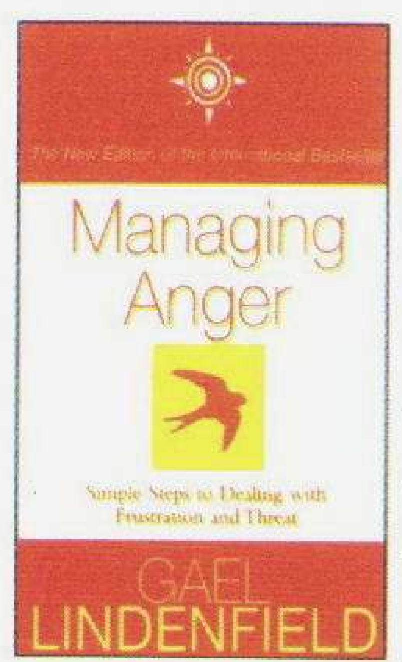
- اطلب المزيد من الكتب عن هذا الموضوع وضعها في مكتبة الشركة أو البيت.

- شارك في مناقشة حالات الغضب التي كان التعامل فيها مع الغضب بناءً وأبرز هذه الحالات. علق مقتطفات الجرائد التي تتحدث عن أنشطة مواجهة الضغط والحملات الناجحة.

- بادر بالمناقشة واقترح برامج تدريب وتوفير الموارد لرعاية الاستراتيجيات الوقائية المناسبة مثل بناء الثقة ومهارات التواصل والتعامل مع الضغط العصبي وإدارة العلاقات.

لسنا في حاجة لننتظر حتى نتمرس في إدارة الغضب لكي نبدأ في تشجيع الآخرين على فعل ذلك.

وتذكر في النهاية أننا جميعاً ندفع ثمناً باهظاً لسوء إدارة مجتمعنا لهذا الشعور القوي. والتغيير في سلوك مجموعة صغيرة مهتمة شيء جيد ولكنه ليس كافياً، إذ إننا نحتاج إلى تغيير في الاتجاهات والعادات عند الغالبية العظمى. هدف غير واقعي؟ ربما، ولكن ألا نحتاج مثل مارتن لوثر كينج إلى حلم يحفزنا ويشجعنا لإيجاد مخرج إيجابي لغضبنا المبرر؟



الغضب استجابة طبيعية للأذى أو الإحباط أو الحرمان أو الخسارة أو التهديد.

وقد يكون أيضاً استجابة ضارة تحدث نتائج مدمرة في حالة عدم التعامل معه بفعالية: ربما ننفعل على من نحبهم، وربما نفقد أعصابنا، وربما نحول غضبنا على أنفسنا فتساورنا مشاعر الندم والذنب والمرارة أو حتى اللامبالاة. ولأن الغضب شعور نحاول أن نخفيه عن أنفسنا وكذلك عن الآخرين، فإننا في الغالب لا ندرك مدى عمق هذا الغضب.

توضح لنا «جيل لندنفيلد» في هذه النسخة المعدلة المطورة تماماً من كتابها السهل:

- تأثير الغضب على أجسامنا وعقولنا.

- استراتيجيات لمنع تراكم الإحباطات.

- كيف يمكن أن نتعامل بحسم مع مشاكل الغضب المكتوم والذي يتم توجيهه بشكل خاطئ.

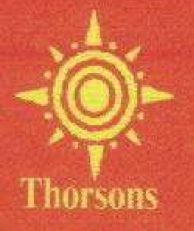
- كيف نحتفظ بهدوئنا في مواجهة ثورات الغضب.

ويصف «كلير راينر» هذا الكتاب بقوله: «إنه كتاب جيد وعملي ومفيد».

جيل لندنفيلد واحدة من الأخصائيين البارزين في مجال تنمية الشخصية في المملكة المتحدة، ولها تسعة كتب حققت انتشاراً واسعاً على مستوى العالم. ولشهرتها كمعالجة نفسية بارزة تتعامل لندنفيلد على نطاق واسع مع منظمات منها المنظمات الخيرية والمنظمات المتعددة الجنسيات. ومن مؤلفات لندنفيلد الأخرى «الثقة الفائقة» و «النجاح بعد العقبات»، و «وتحفيز الذات» و «الثقة العاطفية»، وكتب وشرائط صوتية أخرى عديدة.











www.ibtesama.com